

CENTRE HOSPITALIER SUD ESSONNE



LIVRET D'ACCUEIL PATIENT



26 avenue Charles de Gaulle / 91 150 Étampes / 01 60 80 76 76
2 rue du Potelet / 91 410 Dourdan / 01 60 81 58 58

www.ch-sudessonne.fr

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 et des unités de soins spécialisées.

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, administratif et bénévole 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 et disponible dans les services.

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.

 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.

SOMMAIRE



BIENVENUE / P3
**PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉTABLISSEMENT
ET UN PEU D'HISTOIRE / P6**



VOTRE IDENTITÉ ET VOTRE ADMISSION / P7
L'IDENTITO-VIGILANCE / P7
CRÉATION DE VOTRE DOSSIER D'ADMISSION / P7
VOTRE ADMISSION EN MÉDECINE, CHIRURGIE, OBSTÉTRIQUE OU
EN SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION (SMR) / P8
VOTRE ADMISSION EN LONG SÉJOUR (U.S.L.D. ET E.H.P.A.D.) / P9



VOS FRAIS D'HOSPITALISATION / P10
REMBOURSEMENT PAR L'ASSURANCE MALADIE / P10
FRAIS À LA CHARGE DU PATIENT ET/OU DE LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ / P11



FRAIS LIÉS À VOTRE SÉJOUR EN U.S.L.D ET E.H.P.A.D / P12



VOTRE SÉJOUR / P13
LES VISITES / P13
LES REPAS / P13
LE LINGE / P13
LE SERVICE DE CONCIERGERIE HOSPITALIÈRE / P14
LE TÉLÉPHONE / P14
LE COURRIER / P14
LA TÉLÉVISION ET LE WIFI / P15
RÉSEAUX SOCIAUX : LES BONNES PRATIQUES / P15
LES DISTRIBUTEURS / P15
LE CULTE / P15
L'ENSEIGNEMENT / P15



QUELQUES RECOMMANDATIONS / P16
POUR VOTRE SÉCURITÉ / P16
ARGENT ET OBJET DE VALEUR / P16
CONSIGNES ET SÉCURITÉ INCENDIE / P17
AUTRES MESURES DE SÉCURITÉ À RESPECTER OBLIGATOIREMENT
DANS L'ENCEINTE DE L'ÉTABLISSEMENT / P17
VIDÉO PROTECTION / P18
POUR VOTRE REPOS ET CELUI DE VOTRE ENTOURAGE / P18
LES POURBOIRES / P18
VOS OBLIGATIONS ET CELLES DE VOS PROCHES / P18





ACCOMPAGNEMENT ET ORIENTATION / P19

LE SERVICE SOCIAL / P19

BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT EN UNITÉ D'ADDICTOLOGIE / P20

LE DÉCÈS / P20



PERMISSIONS ET TRANSFERT - FIN D'HOSPITALISATION / P21

PERMISSION DE SORTIE / P21

TRANSFERT / P21

FIN D'HOSPITALISATION / P21

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL / P22

LES SUITES DE L'HOSPITALISATION / P22



VOS DROITS / P23

VOS DROIT À L'INFORMATION ET AUX CONSENTEMENTS AUX SOINS / P23

VOS DROITS À LA CONFIDENTIALITÉ / P23

VOS DROITS ET DEVOIRS EN MATIÈRE DE LAÏCITÉ ET DE NEUTRALITÉ / P24

VOTRE DROIT DE DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE / P24

VOS DROITS D'ÉMETTRE DES DIRECTIVES ANTICIPÉES / P24

LE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL / P25

LE DROIT DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP / P26

LE DROIT À LA PROTECTION DES DONNÉES / P26



NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS / P27

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE : UNE RÉALITÉ AU CHSE / P27

ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION À L'ISSUE DE VOTRE SÉJOUR HOSPITALIER / P28

SIGNALEMENT DES ÉVÈNEMENTS SANITAIRES INDÉSIRABLES / P29

PLAINTES, RÉCLAMATIONS, REMERCIEMENTS, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS / P30

BUREAU DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS / P32

PRÉVENTION DE INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS / P33

LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR / P34



ANNEXES

A1. ACCÉDER AU CENTRE HOSPITALIER SUD ESSONNE

A2. L'OFFRE DE SOINS

A3. LES CONSULTATIONS

A4. DES PROFESSIONNELS À VOTRE SERVICE

A5. LA COMMISSION DES USAGERS

A6. LES ASSOCIATIONS

A7. QUESTIONNAIRE DE SORTIE

A8. FORMULAIRE DES DIRECTIVES ANTICIPÉES

A9. FORMULAIRE DE DÉSIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE





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'Étampes.

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 Pédiatrie) et de Chirurgie.

Le site d'Étampes accueille les services de Réanimation, de la gynécologie-obstétrique et de la Néonatalogie, tandis que le Centre Périnatal de Proximité se situe sur le site de Dourdan.

La prise en charge gériatrique est assurée sur les deux sites.

Les Soins Médicaux et de Réadaptation gériatriques et l'Unité de Soins de Longue Durée sont situés sur le site de Dourdan. L'Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes et l'Unité de Gériatrie Aigüe sont localisés sur le site d'Étampes.



Site de Dourdan
2 rue du Potelet
91410 Dourdan



Site d'Étampes
26 avenue Charles de Gaulle
91150 Étampes

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'Étampes.

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

Notre offre de soins détaillée vous est présentée en annexe.

notre site

www.ch-sudessonne.fr

nous contacter

Tél. : 01 60 80 76 76

nous suivre



@centrehospitaliersudessonne
@materniteetampes



@CHSudEssonne



@chsudessonne



@chsudessonne



centre Hospitalier Sud Essonne



Un peu d'histoire...

*Scannez
mon masque*



VOTRE IDENTITÉ ET VOTRE ADMISSION



L'IDENTITO-VIGILANCE

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 tout au long de votre séjour.

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

CRÉATION DE VOTRE DOSSIER D'ADMISSION

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(e) social(e)** (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 de droit à la Complémentaire Santé Solidaire (C.S.S), 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'État (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.





VOTRE ADMISSION EN MÉDECINE, CHIRURGIE, OBSTÉTRIQUE OU EN SOINS MÉDICAUX ET DE RÉADAPTATION (SMR)

• 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, munie de la convocation pour une hospitalisation, délivrée par votre médecin et des pièces listées plus haut.

• Vous avez été pris(e) 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 Dourdan et d'Étampes du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00 et pendant les vacances scolaires de 8h30 à 16h30.



• 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 prise en charge (soins cliniques et d'opération chirurgicale). 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.





VOTRE ADMISSION EN LONG SÉJOUR - U.S.L.D. ET E.H.P.A.D.

L'admission est prononcée, suite à l'avis médical, par le Directeur, selon les disponibilités de places 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.

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,
- 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 (CAF).

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,
- les justificatifs fiscaux de ressources,
- les relevés de comptes et de placement.





VOS FRAIS D'HOSPITALISATION

À 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, établie par le service des Admissions du CHSE, comporte :

● les frais de séjour

Ils 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. 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

Il s'agit des frais liés au confort personnel.

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.

REMBOURSEMENT PAR L'ASSURANCE MALADIE

L'Assurance maladie va rembourser une partie de vos frais de séjour, 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 :

- les examens médicaux obligatoires dans le cadre de suivi de grossesse,
- les soins reçus 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.





FRAIS À LA CHARGE DU PATIENT ET/OU DE LA COMPLÉMENTAIRE SANTÉ

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 en totalité. Il est conseillé de se renseigner auprès de l'organisme complémentaire avant l'hospitalisation :

- à la Complémentaire Santé Solidaire (CSS), si vous ne disposez pas d'organisme de protection complémentaire,
- à l'Aide Médicale d'État.

● 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%.

● 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 20 juin 2019) 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 :

- Complémentaire Santé Solidaire (CSS) ou Aide médicale de l'État (AME).
- Hospitalisation d'un bébé dans les 30 jours suivant sa naissance.
- Hospitalisation au premier jour du sixième mois de grossesse jusqu'à 12 jours après l'accouchement.
- Hospitalisation due à un accident du travail ou à une maladie professionnelle.
- 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 aux interruptions volontaires de grossesse.

● Frais liés au confort personnel

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





FRAIS LIÉS À VOTRE SÉJOUR EN U.S.L.D ET E.H.P.A.D

Les frais sont constitués par :

- **Un tarif "hébergement"** à la charge du résident.
En fonction des ressources de la personne âgée et/ou du contexte familial et social, des démarches peuvent être entreprises pour l'obtention d'allocations (aides au logement, aides sociales, etc.).
- **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.





LES VISITES

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.

Conformément à l'article R1112-45 du code de santé publique. Il vous est possible de refuser des visites et 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 de 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 pour bénéficier de la visite des bénévoles d'associations.

LES REPAS



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 alimentaire 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.
À noter : Pour votre sécurité, 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

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.





LE SERVICE DE CONCIERGERIE HOSPITALIÈRE



Un service de conciergerie hospitalière « **HAPPYTAL** » 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.

Le service est ouvert du lundi au vendredi de 8h30 à 17h00.

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.

LE COURRIER

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(e).

Quel que soit votre site d'hospitalisation, l'adresse à faire figurer sur votre courrier est :



- Votre "Nom" et "Prénom"
- "Service" - "Site" - "N° de chambre" (si c'est un colis)
- Centre Hospitalier Sud Essonne
- Boîte postale 107
91150 Étampes CEDEX





LA TÉLÉVISION ET LE WIFI

Il vous est possible d'avoir la télévision dans votre chambre. Vous pouvez trouver toutes les informations nécessaires pour louer ce service au niveau de la cafétéria de chaque site.

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

Vous pouvez également avoir accès au réseau Wifi de l'hôpital (service payant), en formulant la demande auprès du cadre de votre service de prise en charge.

Pour des raisons de sécurité, l'accès à certains sites est restreint.

RÉSEAUX SOCIAUX : LES BONNES PRATIQUES

Les photos postées sur les réseaux sociaux doivent être strictement personnelles et aucun élément (visuels 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

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

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.

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.

INFO

Pour plus de précisions vous pouvez
vous adresser au secrétariat.





QUELQUES RECOMMANDATIONS

POUR VOTRE SÉCURITÉ

ARGENT ET OBJET DE VALEUR

Dès votre entrée, nous vous conseillons de remettre à vos proches ou de déposer vos objets de valeur tels que : Chéquier, carte de débit et crédit, bijoux, clefs, pièce d'identité... dans les lieux qui vous sont réservés.

Toute demande de dépôt est acceptée, en revanche, votre refus de dépôt doit être attesté.

- **Les dépôts :** s'effectuent auprès de l'infirmière ou du cadre du service qui remet vos objets de valeurs, cités sur un document que vous aurez signé, dans un coffre dédié.
- **Les retraits :** Les dépôts vous seront restitués à votre sortie ou au mandataire désigné par vos soins.

Sur le site d'Étampes :

Services Économiques
du lundi au vendredi de 9h à 15h30.

Sur le site de Dourdan :

Au bureau des admissions
du lundi au vendredi de 8h à 17h
hors période scolaire et
de 8h30 à 16h30
pendant les périodes scolaires.



INFO

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





CONSIGNES DE SÉCURITÉ INCENDIE

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,**
- **de se servir, sans autorisation, d'appareils électriques personnels.**



- **Restez dans votre chambre et ne cédez pas à l'affolement ;**
- **fermez soigneusement la porte pour éviter d'être incommodé(e) par la fumée et les autres émanations toxiques ;**



- **attendez, pour quitter votre chambre, d'y être invité(e) 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.**

AUTRES MESURES DE SÉCURITÉ À RESPECTER OBLIGATOIREMENT DANS L'ENCEINTE DE L'ÉTABLISSEMENT

- Respectez les interdictions de stationnement afin de ne pas gêner l'intervention des secours.
- Respectez les consignes d'hygiène et de sécurité applicables au sein de l'établissement :
 - **il est interdit d'apporter des plantes dans les services de Médecine, Chirurgie, Obstétrique et SMR (Soins Médicaux et de Réadaptation), et les animaux ne sont pas admis ;**
 - **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.**





VIDÉO PROTECTION

Le CHSE est équipé d'un système de vidéo protection qui couvre les sites de Dourdan et d'Étampes.



POUR VOTRE REPOS ET CELUI DE VOTRE ENTOURAGE

LES POURBOIRES

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.

VOS OBLIGATIONS ET CELLES DE VOS PROCHES

Nous vous remercions de préserver votre repos et celui de votre voisinage, veuillez à :

- **respecter les horaires de visite,**
- **éviter les visites de groupes,**
- **modérer le son des appareils de télévision et de vos conversations téléphoniques.**

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 tenu(e) 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.



ACCOMPAGNEMENT ET ORIENTATION



LE SERVICE SOCIAL

Un service de droit social est à votre disposition pour répondre à vos questions et vous accompagner dans vos démarches. Si vous le souhaitez, les membres de l'équipe sont présents du lundi au vendredi et reçoivent sur rendez-vous.



Dourdan

Tél. : 01 60 81 58 24

Étampes

Tél. : 01 60 80 60 01

vous contacter



Dourdan

secretariatsocial@chsudessonne.fr

Étampes

ssetampes@ch-sudessonne.fr

Le service social travaille en lien avec les équipes médicales, soignantes, paramédicales et administratives de l'hôpital.

Il intervient à la demande du patient, de son entourage, des médecins, des cadres, de tout membre des équipes soignantes, paramédicales (kinésithérapeute, psychologue), des services administratifs ou des partenaires extérieurs.

Le service social peut être sollicité en amont d'une hospitalisation pour préparer le transfert vers un établissement spécialisé sur prescription médicale : Soins Médicaux et de Réadaptation, cure d'addiction à l'alcool, séjour en centre diététique...

Il intervient dans le cadre de l'accès aux soins : ouverture de droits CPAM, demande Aide Médicale d'État...

Ainsi, une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) est assurée sur le site d'Étampes. La Permanence d'Accès aux Soins de Santé permet d'avoir une consultation médicale, de bénéficier de l'accès au laboratoire, d'examen radiologiques, d'obtenir des médicaments prescrits par le médecin de l'hôpital, avec un accompagnement social dans la perspective d'un retour aux soins via un dispositif de droit commun.

La PASS ne concerne pas les hospitalisations. Ce dispositif est destiné aux personnes n'ayant pas de couverture sociale ou incomplète, et étant dans l'impossibilité d'honorer les frais du reste à charge sous réserve de l'évaluation

sociale.

Le service social participe à l'évaluation des besoins du patient en équipe pluridisciplinaire et prépare la sortie du patient.

Dans le cadre de transfert : il informe le patient et/ou son entourage, sur les différents établissements d'aval adaptés à ses besoins (SMR, services spécialisés, EHPAD, Foyers d'hébergement), il transmet et suit les demandes.

Pour les sorties au domicile : il aide à la mise en place de service de maintien à domicile avec le patient et son entourage, informe sur les possibilités de financement de ces aides. Il assure la coordination entre le service d'hospitalisation et le service d'aval.

Dans le cadre de protections de personnes vulnérables (protection de l'enfance, majeur protégé) : Le service social participe à l'évaluation médico-psycho-sociale et à la prise de décision en équipe pluridisciplinaire.

Le service social travaille en partenariat avec les travailleurs sociaux et les équipes des structures extérieures (CLIC, MDE, PMI, CCAS, DAC, HUDA, CADA, CRAMIF...)





BESOIN D'ACCOMPAGNEMENT EN UNITÉ D'ADDICTOLOGIE

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.

LE 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 le chapitre "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.



PERMISSIONS ET TRANSFERT / FIN D'HOSPITALISATION



PERMISSION DE SORTIE

Pendant votre séjour, vous pourrez peut-être bénéficier d'une permission de sortie pendant quelques heures, l'autorisation vous sera accordée par le médecin du service si votre état de santé le permet. La demande doit être anticipée et le transport éventuel sera à votre charge.

TRANSFERT

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(e) par le médecin qui vous prend en charge dans le service.

L'organisation et les modalités de transport (VSL, ambulance, taxi conventionné) seront assurées par notre établissement.

FIN D'HOSPITALISATION

Votre sortie est prononcée par le médecin du service à la fin de votre hospitalisation.

Pour votre confort et votre sécurité, votre médecin, en fonction de votre état de santé peut prescrire un transport.

Avant de quitter le service d'hospitalisation, un passage au bureau des admissions est indispensable afin d'effectuer quelques démarches administratives :

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

Des documents liés à votre prise en charge vous seront également remis dans le service dans lequel vous êtes hospitalisé(e), vous aller avoir :

- 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 des prochains rendez-vous ou examens, si nécessaire.

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.

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.

INFO

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

Les suites de votre hospitalisation (Soins Médicaux et de Réadaptation - SMR, convalescence, rééducation, hospitalisation à domicile, portage de repas, entrée en établissement pour personnes âgées, etc.) sont préparées avec vous 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.





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'attente.

Nos personnels sont compétents et formés, investis pour la qualité de votre prise en charge. Ils sont soumis au respect 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, de la Charte pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap (Charte Romain Jacob) et de la charte du nouveau née Hospitalisé.

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 liens internet suivants :

- 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>
- Lien de la charte du nouveau-né hospitalisé
https://www.gouvernement.fr/upload/media/default/0001/01/2021_11_charte_du_nouveau_ne_hospitalise.pdf
- Lien de la charte de la Charte pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap (Charte Romain Jacob)
<https://www.handidactique.org/wp-content/uploads/2015/03/Handidactique-charteRomainJacob-Nationale.pdf>

INFO

VOTRE DROIT À L'INFORMATION ET AU CONSENTEMENT AUX SOINS

Vous serez informé(e) de façon claire, loyale et transparente sur votre état de santé. Votre consentement aux soins sera requis tout au long de votre prise en charge. La recherche du consentement du patient par les professionnels de santé est une obligation.

Le consentement est exprimé à l'oral par le patient, toutefois, certains actes médicaux nécessitent un consentement écrit.

N'hésitez pas à poser vos questions.

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. Le patient peut demander l'anonymat de son séjour (la non-divulgaration de son identité) dès son admission.





VOS DROITS ET DEVOIRS EN MATIÈRE DE LAÏCITÉ ET DE NEUTRALITÉ

Toute personne dispose d'un égal accès aux soins, sans distinction de sexe, 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.

VOTRE DROIT DE DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

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 ?

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. Le médecin ne peut pas refuser sa présence.

La personne de confiance est là pour vous aider mais pas pour se substituer à vous.

Si vous êtes dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire, la personne de confiance sera obligatoirement consultée par l'équipe de prise en charge. Elle sera votre porte-parole en rendant compte de vos souhaits. Son témoignage prévaudra alors sur celui de toutes autres personnes de votre entourage.

● 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.

Un formulaire de désignation d'une personne de confiance est annexé à ce livret (cf. annexe A9).

VOTRE DROIT D'ÉMETTRE DES 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.

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. Un formulaire des directives anticipées est annexé à ce livret (cf. annexe A8).

● 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 des directives anticipées ?**

Vous pouvez à tout moment révoquer vos directives anticipées, les conserver, les annuler, les modifier partiellement ou totalement.

LE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

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

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

Pour accéder à votre dossier 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.

Le dossier des personnes décédées est

couvert par le secret médical. Leurs ayants 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.

• **Quels sont les délais d'obtention du dossier médical ?**

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.

• **Quelle est la durée 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 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.

La protection des données personnelles des informations nominatives, administratives et médicales sont recueillies au cours de votre séjour. Sauf opposition de votre part elles font l'objet d'un traitement automatisé des données de santé.





LE DROIT DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Le Centre Hospitalier Sud Essonne (CHSE) inscrit sa démarche dans l'engagement des chartes « Romain Jacob » et « Droits et libertés des personnes âgées dépendantes et en situation de handicap ».

Des places de stationnement réservées aux personnes en situation de handicap sont aménagées aux abords des bâtiments, merci de bien vouloir les respecter. Les locaux du CHSE sont également adaptés pour accueillir des personnes en fauteuil roulant.

Le CHSE assure l'information et la sensibilisation de ses professionnels sur la prise en charge des patients en situation de handicap.

Un référent handicap est nommé au sein de l'établissement, il contribue à faciliter l'accès aux soins des patients en situation de handicap. Vous pouvez le contacter par l'intermédiaire des représentants des usagers.

VOTRE DROIT D'ACCÈS À VOS DONNÉES PERSONNELLES

Sauf opposition motivée de votre part, les données personnelles recueillies à l'occasion de votre consultation ou hospitalisation (identité, lieu de résidence, antécédents familiaux, suivi de votre état de santé...) font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) en relation avec votre prise en charge, dans le strict respect du secret professionnel et conformément au RGPD (Règlement Général de la Protection des Données) *.

Ces informations (collectées directement auprès de vous, de votre famille lors de votre prise en charge, ou indirectement auprès de professionnels de santé) selon leur nature, sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit et au service facturation du bureau des entrées.

Certaines informations à caractère personnel peuvent être communiquées à des établissements extérieurs dans le cadre de votre prise en charge (établissements de santé, centres d'imagerie, transporteurs sanitaires...) afin de pouvoir assurer la continuité des soins.

Vous avez un droit d'accès aux informations d'identité vous concernant.

Vous pouvez les vérifier et, si nécessaire, les rectifier en adressant votre demande au bureau des entrées.

Pour toute question relative à la protection des données, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection de Données du Centre Hospitalier du Sud Essonne à l'adresse suivante : **dpo@sudessonne.fr**

* Le règlement n°2016/679, dit « règlement général sur la protection des données », est un règlement de l'Union européenne qui constitue le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel.



NOS ENGAGEMENTS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS



Le Centre Hospitalier Sud Essonne est engagé dans un processus de démarche qualité visant à améliorer en permanence l'accueil et la qualité des soins dispensés au sein des différents services de l'établissement. **La certification de la Haute Autorité de Santé (HAS)** est une évaluation externe

obligatoire de l'organisation d'un établissement de santé qui a lieu tous les 4 ans. Le CHSE a été certifié **niveau (B)** en 2018 par « **les expert visiteurs** » de la HAS, il correspond au deuxième niveau de la qualité et de la pertinence des soins. La prochaine visite de certification du CHSE se déroulera en décembre 2023. L'ensemble des professionnels s'investit pleinement dans cette démarche d'amélioration continue.

Notre objectif est d'atteindre un haut niveau de la qualité des soins. Nous comptons également sur votre contribution et vos partages d'expériences afin d'améliorer nos services.

LE DÉVELOPPEMENT DURABLE : UNE RÉALITÉ AU CHSE

Au-delà de notre mission première de soins, le CHSE fait face à de nombreux enjeux du développement durable : émissions dans l'air (contaminants chimiques, rayons électromagnétiques...), consommations d'eau, d'énergie et de matières, production de déchets et effluents (dont Déchets d'activités de Soins à Risques Infectieux « DASRI », déchets toxiques, médicaments...), émissions de gaz à effet de serre dues aux déplacements et transports (personnel, patients, visiteurs, fournisseurs...), bien-être au travail. La question du gaspillage alimentaire est également au cœur de nos préoccupations. Un référent « développement durable » est identifié au sein du CHSE. Il assure la mise en œuvre des actions en lien avec le Développement Durable.

Quelques actions concrètes réalisées ou en cours :

- Passage en LED des éclairages type « néon » ;
- Remise en fonctionnement des panneaux solaires sur le toit du bâtiment de l'EHPAD ;
- Campagne d'installation de mitigeurs sur les lavabos et douches dans les services de soins ;
- Calorifugeage pour l'isolation du réseau de chauffage et eau chaude ;
- Tri des déchets accentué avec le tri du verre à l'EHPAD, et tri du métal dans tous les services ;
- Véhicules électriques avec borne de recharge pour les navettes intersites ;
- Lutte antivectorielle (pièges moustiques).





ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION À L'ISSUE DE VOTRE SÉJOUR HOSPITALIER

● Questionnaire de satisfaction interne

Un questionnaire de satisfaction est annexé à ce livret d'accueil.

Merci de compléter ce questionnaire afin de nous faire part de votre avis sur votre séjour. (Cf. annexe A7)

Vous pouvez le remettre au cadre ou à l'équipe soignante de l'unité d'hospitalisation 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.




● Enquête nationale e-satis :

Votre adresse mail est indispensable pour participer à cette enquête.



E-Satis est un dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients hospitalisés, mis en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS) et le Ministère de la Santé.

Pour participer à cette enquête, nous vous invitons à communiquer, à l'agent administratif, votre adresse mail ou celle d'un proche, lors de votre admission ou de votre sortie.

Vous recevrez une enquête directement de la HAS deux semaines après votre sortie de l'établissement. Il vous suffit simplement de cliquer sur le lien reçu pour y répondre. Si vous souhaitez connaître la satisfaction des patients et le niveau de qualité et de sécurité des soins dans votre hôpital, vous pouvez accéder à ces résultats via la plateforme *QualiScope*.

Qualité des Soins
VOTRE 
AVIS
 **EST** 
PRÉCIEUX!

e-Satis Renseignez votre email à l'admission
et répondez à e-Satis, l'enquête
nationale de la Haute Autorité de santé.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Avec le soutien de
France Assos Santé
Le voir des usagers



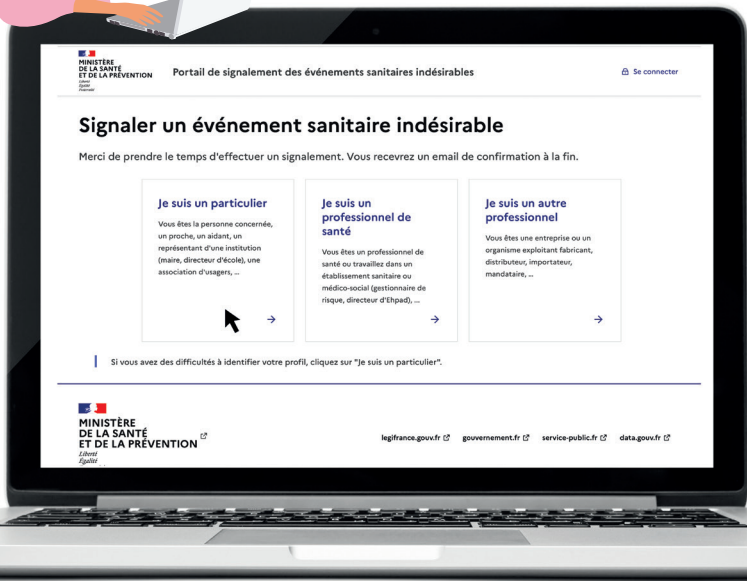


SIGNALEMENT DES ÉVÈNEMENTS SANITAIRES INDÉSIRABLES

INFO

En tant que patient ou usager, vous avez le droit de signaler tout événement non souhaité ou tout effet inhabituel, qui a eu un impact négatif sur votre santé ou celle de vos proches, sur le portail national des signalements de l'Agence Régionale de Santé (ARS) :

www.signalement-social-sante.gouv.fr










PLAINTES, RÉCLAMATIONS, REMERCIEMENTS, OBSERVATIONS OU PROPOSITIONS ?

Si vous souhaitez effectuer une plainte ou une réclamation concernant les conditions de votre prise en charge, plusieurs possibilités sont mises à votre disposition.

Vous pouvez formuler une demande écrite (mail ou courrier) :

Plaintes / Réclamations / Observations		
Direction en charge des Relations avec les Usagers	Commission Des Usagers (CDU)	Site internet du CHSE (Onglet contact)
 Direction en charge des Relations avec les Usagers Centre Hospitalier Sud Essonne 26 avenue Charles de Gaulle 91150 Étampes  direction@ch-sudessonne.fr	 Représentants des usagers Centre Hospitalier Sud Essonne 26 avenue Charles de Gaulle 91150 Étampes  usagers-representants@ch-sudessonne.fr	 <u>www.ch-sudessonne.fr</u> 



INFO

Les plaintes et les réclamations peuvent être exprimées également dans le service de prise en charge, auprès des professionnels de santé et/ou du cadre de santé du service concerné.





● La Commission des Usagers (C.D.U.) :

La Commission des Usagers (C.D.U.) a vocation à défendre les intérêts des usagers, 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, des patients 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 courriel, 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 :



Représentants des usagers

Centre Hospitalier Sud Essonne
26 avenue Charles de Gaulle
91150 Étampes



usagers-representants@ch-sudessonne.fr



Tél. : 01 60 80 78 61

La Commission des Usagers est informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données. La liste nominative des représentants des usagers est :

- Affichée dans l'établissement,
- Intégrée dans le livret d'accueil (Cf. annexe A5),
- Affichée sur les écrans d'information du CHSE.





● Les médiations :

Un rendez-vous de médiation peut vous être proposé en présence du médecin médiateur et d'un représentant des usagers, si vous le souhaitez.

La médiation est un processus d'écoute le plus souvent destiné à résoudre des incompréhensions entre patient et médecin, ou entre patient et établissement.

L'objectif est de rétablir un dialogue, de relire ensemble le dossier médical, d'alerter les praticiens concernés par la prise en charge, ainsi que l'établissement sur d'éventuels dysfonctionnements, de proposer des solutions et d'informer les patients sur les voies de recours.



BUREAU DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Nous avons le plaisir de vous informer qu'un bureau des représentants des usagers est mis à votre disposition sur le site d'Étampes. Celui-ci est situé au niveau du hall d'entrée, en allant à gauche vers le service d'imagerie.

Une boîte aux lettres des représentants des usagers est également à votre disposition si vous souhaitez leur adresser vos courriers (plaintes, satisfactions, etc.).

Les représentants des usagers peuvent vous accueillir pendant les jours de permanences. Les dates sont affichées sur la porte du bureau et sont également accessible :

Soit en cliquant sur le lien ci-après :

<https://www.udaf91.fr/ressources/prochaine-permanence-des-representants-sante-au-centre-hospitalier-sud-essonne-3/>

Soit en scannant le **QR code** suivant :



PRATIQUE DU CULTE

La pratique de votre religion est respectée au cours de votre séjour au CHSE.

Un aumônier protestant est présent tous les jeudis sur le site d'Étampes de 10h à 17h.

Sur votre demande et quelle que soit votre confession, il pourra vous rendre visite dans le service ou vous accueillir dans son bureau. Pour la prise de contact vous pouvez passer par le cadre du service ou le contacter directement par mail ou par téléphone.

Pierre-Laurent DAVESNE

Aumônier protestant



Mail :

davesne.plaurent@laposte.net
PDAVESNE@ch-sudessonne.fr

Téléphone : 06 74 98 48 78



PRÉVENTION DES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS (IAS)

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 l'application des procédures en suivant les consignes qui sont données, en particulier celles concernant le lavage et la désinfection des mains.

Des distributeurs de solution hydroalcoolique sont à votre disposition dans l'ensemble des services.





LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La prise en charge de la douleur lors de votre hospitalisation est une de nos priorités. Le CHSE est un hôpital engagé dans la lutte contre la douleur. Un CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) est organisé par plusieurs réunions dans l'année. Les professionnels de santé qui prennent soin de vous sont formés à la gestion de la douleur. Ils sont à votre écoute pour vous aider et vous soulager le mieux possible.

Il existe deux types de douleurs très différentes :

a) La douleur aiguë : c'est celle que vous ressentez d'un seul coup, de manière brutale. Elle est parfois très intense. C'est souvent le motif de votre arrivée aux urgences ou à l'hôpital. Cette douleur va être prise en charge dans les meilleurs délais.

b) La douleur chronique est une douleur qui dure depuis beaucoup plus longtemps (plus de trois mois). Elle peut être intense et gêner considérablement votre vie quotidienne. Elle est souvent en rapport avec une maladie chronique (arthrose, maladie inflammatoire, néoplasie). Ce n'est pas forcément la raison de votre hospitalisation actuelle.

• Quand et comment est évaluée votre douleur à l'hôpital ?

Dès votre arrivée à l'hôpital, les soignants vont vous demander si vous êtes douloureux.

L'évaluation de la douleur se fait par le biais d'échelle de la douleur adaptée à l'âge et à l'état de santé des patients.

On peut vous demander d'évaluer votre douleur soit en donnant une note de 0 à 10, soit en qualifiant la douleur par un mot (douleur absente, faible, modérée, intense ou extrêmement intense).

Cette évaluation vous sera demandée régulièrement afin de suivre l'efficacité des traitements. Si vous n'arrivez plus à vous exprimer, d'autres méthodes d'évaluation de la douleur seront utilisées afin d'assurer votre confort.

• Comment peut-on soulager votre douleur pendant votre séjour au CHSE ?

La prise en charge de la douleur pourra s'appuyer sur :

- des traitements médicamenteux,
- des moyens de prévention de la douleur,
- des techniques non médicamenteuses.

Chaque service a développé son approche de la prise en charge non médicamenteuse de la douleur en fonction des patients qui sont pris en charge. Toutes les techniques ne sont pas disponibles dans tous les services.

• Comment gérer la douleur après mon hospitalisation ?

Lors de votre sortie d'hospitalisation, une ordonnance vous sera remise avec des médicaments contre la douleur si vous en avez besoin (antalgiques).

En fonction des médicaments prescrits, des conseils de surveillance vous seront donnés.

Si vous continuez à être douloureux malgré la prise correcte des traitements et le suivi de ces conseils, vous pouvez :

- rappeler le service où vous étiez hospitalisé(e) pour demander un avis,
- contacter votre médecin traitant,
- demander un rendez-vous en consultation de douleur chronique sur l'établissement (via le secrétariat de réanimation).



NOS SITES



Site de Dourdan
2 rue du Potelet
91410 Dourdan



Site d'Étampes
26 avenue Charles de Gaulle
91150 Étampes

notre site

www.ch-sudessonne.fr

nous contacter

Tél. : 01 60 80 76 76

notre courriel

direction@ch-sudessonne.fr

nous suivre



@centrehospitaliersudessonne
@materniteetampes



@CHSudEssonne



@chsudessonne



@chsudessonne



centre Hospitalier Sud Essonne

