HOPITAL DE MANTES

GHT Yvelines Nord
GROUPEMENT HOSPITALIER DE TERRITOIRE

LIVRET D'ACCUEIL

Centre Hospitalier François Quesnay

Boulevard Sully 78201 MANTES-LA-JOLIE CEDEX

Tél: 01 34 97 40 00 - www.ch-mantes.fr

Centre Hospitalier François Quesnay

BIENVENUE

Madame, Monsieur, Chers Usagers,

Je vous souhaite la bienvenue à l'hôpital de Mantes-la-Jolie et j'espère que votre séjour s'y déroulera dans les meilleures conditions possibles.

Je vous invite à prendre connaissance de ce livret d'accueil. Il a été conçu pour vous permettre de mieux connaître l'hôpital de Mantes et vous aider dans vos démarches administratives et de soins.

Vous y trouverez également trois documents importants :

• le formulaire de désignation de votre « personne de confiance ». Vous pouvez en effet désigner une personne dont le rôle sera de vous assister au cours de votre prise en charge et d'être éventuellement consultée par l'équipe soignante si vous n'étiez pas en mesure de vous exprimer. Pensez-y !

• le questionnaire de satisfaction à remplir à l'issue de votre hospitalisation. Les réponses que vous ferez seront traitées de manière anonyme par la Direction des usagers et nous aideront dans nos efforts quotidiens pour améliorer la qualité des soins apportés. Vous pouvez également écrire directement à la Direction des usagers pour nous faire part de vos remarques.

• la charte du patient hospitalisé : cette charte vous informe de vos principaux droits en tant que patient d'un établissement de santé.

N'hésitez pas à vous adresser aux équipes qui sont à vos côtés en cas de questions ou attentes spécifiques de votre part. Par ailleurs, des brochures et informations complémentaires pourront vous être fournies, notamment par les hôtesses de l'accueil dans le hall d'entrée.

L'ensemble des personnels de l'Hôpital met tout en œuvre pour que le meilleur accueil vous soit réservé et que vous trouviez ici le réconfort physique et moral que vous attendez.

Nos vœux de prompt rétablissement vous accompagnent.

Valérie GAILLARD,
Directrice Déléguée.

Sommaire

Historique	4
Présentation générale	5-7
Organisation	8
Plan de masse	9
Votre admission	10-12
Les consultations externes	13
Vos droits	14-19
Vos interlocuteurs	20
Votre séjour	21-23
Votre sortie	24-26
Pour votre information	31-33
Accès	

Historique

Le Centre Hospitalier François Quesnay de Mantes-la-Jolie est le fruit d'une longue histoire. Dès 1226, en effet, Mantes-la-Jolie s'est dotée d'une léproserie, la Maladrerie Saint-Lazare.

Il faudra attendre le XVIème et le XVIIème siècle pour que des soins commencent à être prodigués aux malades hébergés. Cette activité est devenue prépondérante au XXème siècle, conséquence de l'essor des connaissances médicales et de la création de la Sécurité Sociale.

Au milieu du XIXème siècle, l'hôpital hospice a remplacé l'ancien Hôtel Dieu près de la collégiale. Il accueillera l'activité médicale jusqu'à l'ouverture en 1997 du nouvel hôpital, situé boulevard Sully.

Cet établissement moderne et doté des derniers équipements médicaux et techniques, marque une étape déterminante de l'histoire de l'établissement.

La rénovation du patrimoine du centre hospitalier ne s'achève pas avec cette réalisation. Une Unité de soins de longue durée et un Établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes de 100 lits dans un nouveau bâtiment a ouvert ses portes sur le site de Sully en juin 2005.

Deux unités de psychiatrie ont ouvert dans un bâtiment neuf en avril 2008.

Dans ses dimensions actuelles, l'hôpital de Mantes fait partie des établissements les plus importants de l'Ile de France.

Groupement Hospitalier de Territoire Yvelines Nord

En 2015, le Centre Hospitalier François Quesnay (CHFQ) entre en direction commune avec le Centre Hospitalier Intercommunal de Poissy-Saint Germain en Laye (CHIPS), à laquelle se rattache le Centre Hospitalier Intercommunal de Meulan-Les Mureaux (CHIMM) en 2018. En 2016, le Groupement Hospitalier de Territoire Yvelines Nord (GHT YN) est créé, avec trois centres hospitaliers (Centre Hospitalier François Quesnay, Centre Hospitalier Intercommunal Poissy/Saint Germain-en-Laye et le Centre Hospitalier Intercommunal de Meulan-les-Mureaux) ainsi que les EHPAD de Sartrouville et de Conflans Sainte Honorine et le Centre Hospitalier Théophile Roussel de psychiatrie (Montesson).

Présentation générale

Le Centre Hospitalier est installé sur plusieurs sites :

À Mantes-la-Jolie, Boulevard SULLY, se trouvent :

• L'hôpital, site principal, qui regroupe l'ensemble des services de MCO (médecine, chirurgie, obstétrique), les Soins de Suite et de Réadaptation (SSR), ainsi que les services administratifs, médicotechniques, logistiques et techniques. Sa capacité est de 344 lits et 45 places.

• Un bâtiment pour personnes âgées, comportant une unité de 50 lits d'USLD (Unité de Soins de Longue Durée) et une unité de 50 lits d'EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes).

• Un bâtiment de psychiatrie, dans lequel se situent 2 services de psychiatrie générale de 25 lits chacun et une unité de crise de 6 lits.

Le Centre Hospitalier propose également une large gamme de soins ambulatoires de psychiatrie générale et infanto-juvénile au sein de structures dédiées, localisées dans différents sites de l'agglomération mantaise.

L'hôpital bénéficie d'une infrastructure médicotechnique importante et performante :

• un bloc opératoire (7 salles d'intervention, 1 salle de surveillance post-interventionnelle)

• un plateau technique de stérilisation

• une pharmacie à usage intérieur

• une unité de réanimation polyvalente (10 lits) et une unité de surveillance continue (4 lits)

• une unité de soins intensifs de cardiologie (8 lits)

• une unité de soins intensifs neuro- vasculaires (6 lits)

• un bloc obstétrical (5 salles d'accouchement et 3 salles de pré-travail)

• une unité de néonatalogie de 9 lits dont 6 lits de soins intensifs et 3 lits unité kangourou

• un plateau d'imagerie médicale doté de tous les équipements (salles télécommandées, panoramique dentaire, scanner, IRM, ostéodensitométrie, mammographe)

• un laboratoire de biologie médicale

• un centre de prélèvement (laboratoire de biologie) pour les prélèvements sanguins des patients externes

• un laboratoire d'anatomopathologie

• un plateau technique de consultations externes pour les spécialités médicales (dermatologie, neurologie, ophtalmologie, ORL, pneumologie, gynécologie-obstétrique, chirurgie digestive, orthopédique et traumatologique, stomatologie, urologie, médecine infectieuse, pédiatrie, cardiologie, tabacologie, diététique, diabétologie, médecine du sport, nutrition)

• un plateau technique d'endoscopie (digestive, bronchique et urologique)

La prise en charge de la personne âgée

Le Centre Hospitalier François Quesnay est porteur de la filière gériatrique au sein de son territoire. Le pôle SSR-Gériatrie propose une offre de soins variée dédiée à la personne âgée : EHPAD, USLD, SSR Gériatrique, court séjour gériatrique, consultation mémoire, équipe mobile de gériatrie. L'équipe mobile de gériatrie peut vous rencontrer dans votre service d'hospitalisation et aider à votre orientation au sein de l'hôpital ou à l'extérieur.

Présentation générale

CENTRE HOSPITALIER FRANÇOIS QUESNAY :
2 boulevard Sully 78201 Mantes-la-Jolie cedex
01 34 97 40 00
direction@ch-mantes-la-jolie.fr

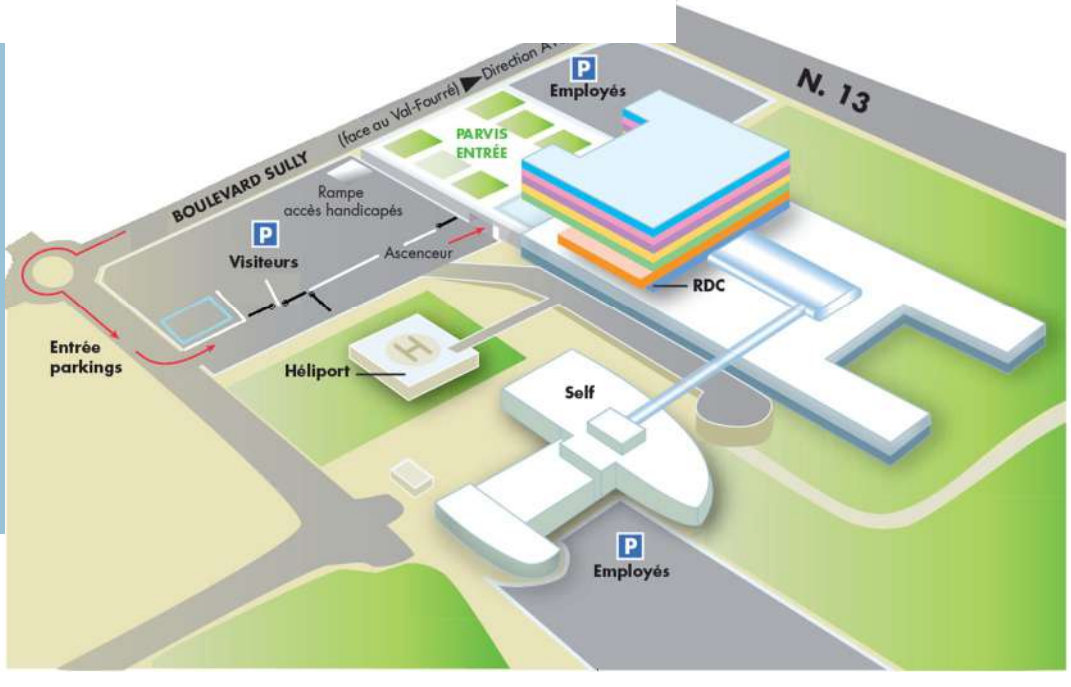
USLD / EHPAD :
Rue Gounod 78201 Mantes-la-Jolie Cedex 01 34 97 41 70
service.usld@ch-mantes-la-jolie.fr

PSYCHIATRIE GÉNÉRALE :
Rue Gounod 78201 Mantes-la-Jolie Cedex 01 34 97 40 00
s.psychiatrie@ch-mantes-la-jolie.fr

CMPI / CMP secteur 1 / CATTP :
222 boulevard du Maréchal Juin 78200 Mantes-la-Jolie 01 34 97 92 50
service.cmpi@ch-mantes-la-jolie.fr
service.cmp-secteurG01@ch-mantes-la-jolie.fr

CMP secteur 2 :
64 boulevard du Maréchal Juin 78200 Mantes-la-Jolie 01 30 33 24 32
service.cmp-secteurG02@ch-mantes-la-jolie.fr

PSYCHIATRIE INFANTO-JUVENILE :
86 route de Mantes 78200 Buchelay
01 30 92 03 00
service.hopjour-buchelay@ch-mantes-la-jolie.fr



Présentation générale

- Cardiologie – Gastro-entérologie – USIC
- Neurologie – USINV
- Explorations fonctionnelles de cardiologie et neurologie
- Consultations de cardiologie

- Service d'oncologie et hématologie – HDJ oncologie
- Hôpital de jour de médecine
- Consultations (Anesthésie, Oncologie, Gastro-entérologie, Diabétologie, Médecine et maladies infectieuses et tropicales, CeGIDD, Médecin du sport,Centre de vaccination internationale et conseils aux voyageurs)
- Endoscopies (Gastro-entérologie, Pneumologie, Cystoscopie)

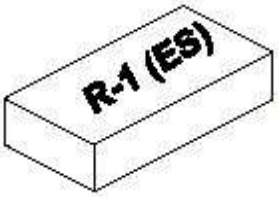
- Médecine Interne, Maladies Infectieuses et Tropicales
- SSR Gériatrique
- Direction Générale, Direction Déléguée, Direction Achats-Logistique, Direction Qualité

- Court séjour Gériatrique
- Pneumologie
- Direction des Ressources Humaines, Directions des Soins, Service Formation, Service de Santé au Travail

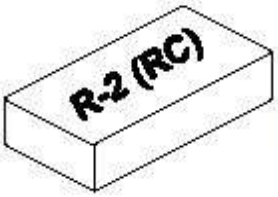
- Spécialités Chirurgicales (Ophtalmologie, ORL et chirurgie cervico-faciale, Stomatologie, Gynécologie, Orthopédie, Viscérale, Urologie)
- SSR Polyvalent
- Kinésithérapie

- Consultations externes
Ophtalmologie, Stomatologie et chirurgie maxillo-faciale, ORL, Neurologie, Dermatologie, Pneumologie, Chirurgie viscérale, Orthopédie, Urologie, Pédiatrie, Tabacologie
- Caisse des consultations externes

- Admissions
- Service Social – consultation médicale PASS
- Equipe Mobile de Gériatrie – Consultation mémoire
- Vaguemestre
- Equipe Mobile d'Accompagnement, de Soins de Support et palliatifs
- Aumônerie
- Centre de prélèvement



- Urgences - UHCD
- Radiologie / Laboratoire de Biologie Médicale
- Réanimation - Unité de Surveillance Continue
- Gynécologie - Obstétrique
- Urgences gynécologiques
- Consultations de gynécologie-obstétrique - Orthogénie
- Unité de Chirurgie Ambulatoire



- Pédiatrie / Hôpital de jour pédiatrique
- Urgences pédiatriques
- Néonatologie / Unité Kangourou
- Pharmacie
- Stérilisation

Organisation

Conformément à la loi n°2004-1343 du 9 décembre 2004, et en application de l'ordonnance n° 2005-406 du 2 mai 2005, le Centre Hospitalier François Quesnay est organisé en pôles d'activités et en services médicaux.

Le Centre Hospitalier François Quesnay est organisé en 7 pôles d'activités :

POLE CHIRURGIE

POLE URGENCES REANIMATION

POLE MÉDECINE

POLE MEDICO-TECHNIQUE

POLE FEMME – ENFANT

POLE SSR – GÉRIATRIE

POLE PSYCHIATRIE

Chiffres Clefs

Chaque année, le Centre Hospitalier François Quesnay :

• réalise plus de 33 000 hospitalisations complètes

• accueille 71 000 urgences (adultes, pédiatrie, gynécologie obstétriques)

• reçoit 106 500 patients en consultation externe

• pratique près de 7 700 interventions chirurgicales

• réalise environ 7 848 hospitalisations de jour et 6 781 séances de chimiothérapie

• transporte par le Service Mobile d'Urgence et de Réanimation (SMUR) près de 1 284 patients.

Pour cela, le Centre Hospitalier :

• emploie 1 700 personnes dont 222 médecins

• dispose d'un budget de fonctionnement d'environ 127 millions d'euros et d'un budget d'investissement courant de 3 millions d'euros

Admission

Horaires du Bureau des Admissions

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 17h.
Fermeture samedi, dimanche et jours fériés.

Vous allez être hospitalisé(e).

Vous trouverez ci-après les informations nécessaires pour une bonne prise en charge administrative de votre séjour. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à appeler le service de la Clientèle (01 34 97 30 39) ou à vous adresser à l'agent au Bureau des Admissions en charge de votre dossier pour plus d'informations.

Votre admission à l'hôpital peut être décidée en accord avec le médecin traitant (entrée directe), par le médecin hospitalier suite à une consultation (admission programmée) ou être consécutive à un passage aux urgences.

Entrée directe / Admission programmée :

Vous devez passer au Bureau des Admissions située au Rez-de-Rue (RR) dans le hall central pour faire votre admission **AVANT** votre entrée à l'hôpital.

Admission en urgence :

Le service d'accueil des urgences prendra auprès de vous ou de votre famille les premiers renseignements administratifs. Vous devrez ensuite vous présenter au Bureau des Admissions (situé dans le hall de l'établissement) pour régulariser votre dossier en vue d'une bonne prise en charge.

Documents nécessaires :

Il est indispensable de bien décliner votre identité AVANT l'hospitalisation dans l'établissement de santé et pendant toute la durée de votre séjour.

Pour toute consultation ou hospitalisation à l'hôpital, munissez-vous d'une pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, carte de séjour, carnet de santé pour les enfants…).

«Dans les établissements de santé, il peut être demandé à l'assuré d'attester auprès des services administratifs de son identité, à l'occasion des soins qui lui sont dispensés, par la production d'un titre d'identité comportant sa photographie », conformément à l'Art. L 162-21 du code de la Sécurité Sociale) »

Dans tous les cas, vous munir de :

- Pièce d'identité
- Carte vitale à jour / attestation de CMU/AME
- Carte mutuelle
- Moyen de paiement
- Protocole de soins en cas de prise en charge à 100 % (pour le médecin)
- Formulaire de préadmission (admission programmée)

Prise en charge

Chambre particulière :

En fonction des disponibilités, vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière lors de votre séjour. Cette prestation est payante. Le centre hospitalier invite les patients à contacter leur mutuelle pour connaitre le montant de la prise en charge de cette prestation.

Adressez-vous au Bureau des Admissions lors de votre admission pour retirer un formulaire de demande ou au point Accueil situé à l'entrée du hall central ou dans le service de soins dans lequel vous allez être hospitalisé.

Les différents tarifs sont affichés aux guichets du bureau des admissions :

Assurez-vous que vos droits auprès de la Sécurité Sociale sont à jour. Une borne de mise à jour de votre carte vitale est à votre disposition dans le hall de l'établissement.

Cependant, la Sécurité Sociale ne couvre pas tous les frais liés à votre hospitalisation.

Différents forfaits et suppléments s'y ajoutent :

- Le forfait journalier
- Le forfait acte lourd
- Le supplément chambre particulière

Ces frais peuvent être pris en charge par votre organisme complémentaire ou, à défaut, seront à votre charge.

Si vous ne bénéficiez d'aucune protection sociale ou si vous ne disposez pas de ressources suffisantes pour couvrir les frais de séjour restant à votre charge, n'hésitez pas à signaler votre situation auprès d'un agent du Bureau des Admissions qui pourra vous orienter vers le Service Social.

Le Service Social étudiera les différentes possibilités d'ouverture de droits à l'Assurance Maladie : Protection Universelle Maladie (PUMa) ou Aide Médicale Etat (AME).

Prise en charge

Le service social:

Le Service Social intervient auprès des patients (et de leur famille) qui bénéficient de soins au Centre Hospitalier (hospitalisation et consultations) et qui rencontrent des difficultés. Il leur propose une aide et un accompagnement dans le respect de leur projet de vie en concertation avec les divers professionnels hospitaliers et en étroite collaboration avec les partenaires extérieurs.

En cas de difficultés, l'assistante sociale vous recevra, sur rendez-vous, dans son bureau ou vous rencontrera dans votre chambre. Le Service Social, situé au Rez de Rue (à gauche en entrant dans le hall), est ouvert du lundi au vendredi (hors jours fériés) de 8h30 à 16h30.

Pour toute information, contacter le secrétariat au : 01.34.97.40.12 ou s.social@ch-mantes.fr ou demander un RDV par l'intermédiaire des équipes soignantes.

Le service social intervient également dans le cadre de la Permanence d'Accès aux Soins de Santé ***(PASS)*** créée pour faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de précarité et d'exclusion. Au sein de la PASS est organisée une consultation médicale et sociale dans l'attente de l'obtention d'une protection sociale.

Les consultations externes

L'établissement vous propose un vaste ensemble de consultations externes spécialisées.

Le jour de votre rendez-vous, annoncez-vous directement auprès du secrétariat médical et de la spécialité concernée.

Si votre dossier administratif n'est pas à jour, présentez-vous aux guichets des caisses externes situées au 1er étage afin de fournir les pièces suivantes :

- **Pièces à fournir impérativement pour la consultation**

  Dans tous les cas :

  - Pièce d'identité
  - Carte vitale à jour / attestation d'AME
  - Carte mutuelle en cours de validité
  - Moyen de paiement
  - Protocole de soins en cas de prise en charge à 100% (pour le médecin)

- **Paiement**

Certaines consultations doivent être acquittées le jour même du rendez-vous et avant la consultation : médecine du sport, diététique, réflexologie plantaire…

Dans tous les cas, munissez-vous d'un moyen de paiement.

La solution de paiement DIAPASON vous sera prochainement proposée. Lors de la constitution votre dossier administratif si votre dossier n'est pas intégralement pris en charge par la Sécurité Sociale et la mutuelle et que le montant précis du reste à charge n'est pas connu, vous pourrez autoriser l'enregistrement de vos coordonnées bancaires, dès votre arrivée, afin que votre compte soit débité ultérieurement.

- **Parcours de soins**

Depuis 2006, tout assuré social de plus de 16 ans doit avoir déclaré son médecin traitant à la Sécurité Sociale afin que sa consultation soit bien remboursée.

- **« Forfait patient urgences »**

Dès le 1er septembre 2021, pour chaque passage aux urgences non suivi d'une hospitalisation, vous devrez vous acquitter d'un « forfait patient urgences » en remplacement de l'actuel Ticket Modérateur. Le tarif est fixé à 18€ sauf cas particulier conformément à la loi N°2020-1576 Art.51 du 14 décembre 2020 et Art. 160-13 du Code de la Sécurité Sociale (Entrée en vigueur au 1er septembre 2021).

Le secteur libéral

Les articles L 6154-1 à L 6154-6 et R 6154-1 à R 6154-27 du Code de la Santé Publique autorisent les praticiens sous certaines conditions à exercer une activité libérale.

Une offre de consultations libérales vous est proposée au sein de l'établissement

Les honoraires médicaux dans ce cadre, sont à régler directement au praticien.

Vous pourrez obtenir tous les renseignements liés à cette activité auprès des différents secrétariats médicaux.

Vos droits

La loi sur le Droit des Usagers

Les droits des patients et des usagers reposent sur plusieurs textes de loi, dont la *Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002 et Loi n° 2002-202 du 4 mars 2002,* et vise à promouvoir l'autonomie, la protection des personnes et l'exercice de leur citoyenneté.

Pour garantir l'accès effectif à ces droits, un certain nombre d'outils sont mis à la disposition des usagers : le **livret d'accueil**, la charte des droits et libertés (annexée à ce présent livret et accessible en plusieurs langues sur le site internet www.sante.gouv.fr).

La personne de confiance

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. La désignation de la personne de confiance doit se faire à chaque hospitalisation.

Vous trouverez dans ce livret le formulaire de désignation de la personne de confiance à remettre à l'infirmière qui vous prend en charge.

Le consentement éclairé

Les professionnels de santé doivent vous apporter une information claire sur la nature des soins qui vous seront dispensés, leurs objectifs, leurs contraintes, voire leurs risques. Vous pourrez alors décider en toute connaissance de cause de votre participation aux soins. Dans certains cas, vous serez invité à signer un formulaire d'information adapté formalisant votre acceptation de soins ou d'intervention.

Vos droits

Directives anticipées

Conformément à l'article L1111-11 de la loi 2016-87 du 02 février 2016 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.

Sans limite de temps, elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, présentez-les au médecin qui vous prendra en charge : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition auprès de la Direction des usagers ou dans les services de soins.

Il existe à l'hôpital de Mantes un document spécifique, permettant la rédaction de ces directives anticipées, qui pourra être rangé dans votre dossier médical. Reportez-vous en annexe de ce livret afin de remplir le formulaire à remettre au personnel soignant ou à l'équipe mobile de soins palliatifs.

Vos droits

L'accès et la communication des pièces du dossier patient

• Le dossier administratif :

Votre dossier administratif est conservé pendant cinq ans. Vous pouvez le consulter sur place, sur simple demande écrite adressée au Directeur de l'établissement.

• Le dossier médical :

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe. Les dossiers médicaux des mineurs dont le dernier séjour est intervenu avant l'âge de huit ans sont conservés jusqu'à ce que ceux-ci aient atteint l'âge de 28 ans. Si la personne est décédée moins de 10 ans après son passage dans l'établissement, son dossier ne sera conservé que pendant une durée de 10 ans à compter de son décès.

Vous avez le droit d'accéder directement aux informations contenues dans votre dossier. Ces informations vous sont communiquées dans le respect des règles déontologiques et du secret médical. Toute demande de communication du dossier doit être écrite et adressée au Directeur de l'établissement par courrier ou par courriel : direction@ch-mantes.fr.

Le coût de la reproduction des pièces du dossier vous sera facturé.

Les plaintes ou réclamations

En cas de questionnement et éventuellement de mécontentement ou de, vous êtes invité à vous adresser directement au cadre de santé ou au médecin chef de service.

Vous pouvez par ailleurs adresser une réclamation écrite auprès de :

Madame la Directrice
Centre Hospitalier François Quesnay
2 boulevard Sully
78201 Mantes-la-Jolie Cedex

Vos droits

Les médiateurs

Conformément à l'article R1112-92 du Code de la Santé Publique, vous avez également la possibilité de saisir le médiateur médical ou non médical de l'établissement par écrit adressé au Directeur de l'établissement.

Le médiateur médical est compétent pour connaitre les plaintes ou réclamations qui mettent en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service dans tous les autres cas ce sera le médiateur non médical.

Vous pouvez vous faire accompagner par la personne de votre choix ou par un représentant des usagers membre de la commission (Art.R1112-93 du CSP)

Le signalement d'évènement sanitaire indésirable

Vous avez le droit de signaler sur le site www.signalement-sante-gouv-fr tout évènement non souhaité ou tout effet inhabituel qui a eu un impact négatif sur votre santé ou celle de vos proches.

Votre déclaration sera transmise à l'Agence Régionale de Santé qui, si nécessaire, vous contactera pour recueillir davantage de renseignements et vous informera également des suites données à votre signalement.

! Le signalement d'un évènement indésirable n'est pas une démarche de réclamations, si vous souhaitez mettre en cause la qualité de votre prise en charge rapprochez-vous en premier lieu du professionnel de santé qui vous a pris en charge ou adresser une réclamation écrite à la Direction de l'établissement.

Vos droits

La Commission des Usagers (CDU)

Elle est chargée, conformément à l'article 183 de la loi 2016-41 du 26 janvier 2016 du Code de la Santé Publique :

- de veiller au respect des droits des usagers,
- de faciliter leurs démarches,
- de veiller à ce qu'ils puissent être informés des voies de recours.

Elle a pour mission de :

- Contribuer à l'amélioration de la qualité de la prise en charge.
- Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers
- Être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement (CME)
- Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites données
- Être informée des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier
- Recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement
- Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles.

Elle est composée, outre d'un président et d'un vice-président, de deux représentants des usagers, de deux médiateurs, l'un médical, l'autre non médical.
Au cours ou à l'issue de votre séjour, vous pouvez contacter la Direction Générale au **01 34 97 43 11**, pour être mis en relation avec le chargé de relation des usagers, les représentants des usagers, ou l'un des médiateurs. Vous pouvez également saisir la commission en écrivant au Directeur de l'établissement.

Composition de la CDU

Membres de droit avec voix délibérative
Président de la CDU, Vice-Présidente de la Commission Médicale d'Etablissement Coordonnateur de la gestion de risques associés aux soins, Médiateur médical, Médiateur non médical, Représentant des usagers, Représentant des collectivités locales, Représentants du personnel, Représentants de la Commission des soins infirmiers, de rééducation et médicotechnique.

Membres avec voix consultative
Directeur Qualité et Directeur des soins.
Invités permanents
Chefs et cadres de pôle

Vos représentants des usagers :

- Association UFC-QUE CHOISIR IDF : M. Hector SUAREZ (titulaire)
- Association UNAFAM : Mme Marie SAIDANA (titulaire)
- Association DEFENSE DES HOPITAUX ET MATERNITE DE PROXIMITE : Mme Brigitte AUBRY et M. André PETIT (suppléants)

Vos droits

Informatique et libertés

Le Centre Hospitalier François Quesnay s'engage à ce que la collecte et le traitement des données concernant les professionnels et les usagers soient conformes au règlement général européen sur la protection des données (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018, et à la loi Informatique et Libertés.

Cet engagement repose en particulier sur :

- Les obligations de secret et de discrétion des professionnels concourant au traitement des données ;
- Des procédures de recueil d'information sécurisées ;
- Un système d'information sécurisé.

Chaque recueil d'information tend à limiter la collecte des données personnelles au strict nécessaire (minimisation 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.
Ces données protégées par le secret professionnel, sont transmises au Médecin Responsable du Département d'Information Médicale (DIM).

Les traitements de données sont répertoriés, encadrés et précisément décrits afin de permettre aux personnes concernées d'accéder aux informations relatives à ces traitements, notamment :

- Les objectifs du recueil de ces données (finalités) et leur base légale ;
- La nature et la source des données recueillies et/ou traitées ;
- La durée de conservation des données ;
- Les mesures de sécurité ;
- Les droits et le moyen de les exercer.

La loi informatique, fichiers et libertés du 6 janvier 1978 et le Règlement Général sur la protection des données appliqué depuis mai 2018, prévoit une obligation d'information à votre égard vis-à-vis des droits prévus par cette loi : droit d'accès, de rectification et de suppression. Au moment de la collecte d'informations nominatives, vous avez le droit de vous opposer (sur motif légitime) à cette collecte.

Pour toute information, pour exercer les droits sur les traitements de données personnelles gérés par le Centre Hospitalier François Quesnay, il est possible de contacter le délégué à la protection des données (DPO) :

- Par courriel accompagné de la copie d'un titre d'identité à l'adresse suivante : dpo@ch-mantes-la-jolie.fr

Vos interlocuteurs

De nombreuses catégories professionnelles concourent au fonctionnement de l'établissement et à votre prise en charge.

Vous apprendrez très vite à connaitre ceux qui vous entourent grâce aux badges indiquant le nom et la fonction de chacun.

Il vous permet :

- D'identifier le nom et la fonction des interlocuteurs,
- D'avoir des échanges plus personnalises avec eux,
- De leur poser plus facilement toutes vos questions

L'équipe médicale :

Le **chef de service** (ou d'unité fonctionnelle) est le responsable de l'organisation générale du service et des traitements médicaux qui y sont dispensés, sous la coordination du médecin **chef de pôle**. Il est assisté par des patriciens.

L'équipe soignante :

L'équipe est composée d'infirmier(ère)s, d'aide-soignant(e)s, et d'auxiliaires de puériculture qui sont encadrés dans le service par un cadre et un cadre supérieur de santé.

Le cadre supérieur de santé et le cadre de santé sont les collaborateurs du chef de service, responsables du fonctionnement et de l'organisation du service. Vous pouvez vous adresser à eux pour tout ce qui concerne les soins et le déroulement de votre séjour.

Les autres intervenants :

Les motifs de votre hospitalisation et les soins qui vous sont nécessaires impliquent la participation d'autres professionnels comme les psychologues, les diététiciens, les masseurs-kinésithérapeutes, les manipulateurs en électroradiologie et les techniciens de laboratoire, les brancardiers, les assistantes sociales, les secrétaires médicales, les agents administratifs, les techniciens et bien d'autres encore.

Votre séjour

Les accompagnants :

Si votre état le justifie et dans la mesure de nos possibilités, un membre de votre famille pourra être autorisé à rester à vos côtés (possibilité de disposer d'un lit accompagnant), et/ou à prendre ses repas à ses frais au tarif accompagnant.

Vous pouvez vous procurer des tickets de repas au Bureau des Admissions ou vous rendre directement au self de l'hôpital.

En Pédiatrie, un parent peut être hébergé dans la chambre où est hospitalisé son enfant. Pour en connaître les conditions, le parent doit se renseigner auprès du cadre de santé de l'unité.

Chambre, télévision, téléphone :

Toutes les chambres sont pourvues d'un cabinet de toilette, de sanitaire et de douche. Une chambre particulière pourra vous être attribuée en fonction de votre pathologie ou sur demande s'il reste des places disponibles. Pour votre confort et l'amélioration des conditions de travail de nos équipes, tous les lits sont manœuvrables électriquement. Les armoires de votre chambre peuvent être fermées à clé, il suffit d'en faire la demande auprès du service.

Dès votre arrivée, vous devez vous adresser à la boutique-cafétéria, dans le hall de l'hôpital, pour l'usage du téléphone et de la télévision.

Vous pouvez visionner la chaine interne sur les écrans de télévisions dans les chambres et salles d'attente gratuitement. Elle est disponible sur le Canal 24.

Les thématiques diffusées visent à vous renseigner sur les informations générales et pratiques de l'établissement.

Votre séjour

Cultes :

La liberté de culte est, au même titre que la liberté de croyance et d'opinion, une liberté fondamentale de l'usager pratiquée dans le respect des règles de vie de l'établissement.

Une aumônerie est située au rez-de-rue de l'hôpital ; deux aumôniers y exercent. Vous pouvez, quand vous le souhaitez, demander à les rencontrer en vous adressant au personnel soignant, à l'accueil de l'hôpital ou, directement, à l'aumônerie.

L'équipe de l'aumônerie est au service de toutes les personnes hospitalisées et de leurs familles, respectueuse du chemin de chacun. Si vous souhaitez recevoir la visite d'un représentant de votre culte, quel qu'il soit, vous pouvez solliciter l'aide de l'aumônerie qui vous aidera dans vos démarches.

Vous pouvez contacter pour :

- Le culte musulman : la Grande Mosquée de Mantes
  01 34 79 93 50
- Le culte protestant : l'Eglise réformée de Mantes
  01 30 33 07 95
- Le culte juif : La synagogue de Saint-Germain-en-Laye
  01 34 51 26 60

Les aumôniers sont présents dans l'établissement le lundi de 14h à 17h45 ; le mardi, le jeudi, et le vendredi de 10h à 18h.

En cas d'urgence, le standard peut joindre un aumônier.

Téléphone : 01.34.97.40.00 / ou via le standard (poste 3450) /

E-mail : aumonerie@ch-mantes-la-jolie.fr

Non divulgation de présence :

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez le signaler lors de votre arrivée dans le service de soins qui vous a pris en charge.

Enseignement scolaire :

Un professeur des écoles, mis à disposition par le Ministère de l'Education Nationale, assure un enseignement de soutien aux enfants pendants leur hospitalisation

Votre séjour

Dépôt d'argent et de valeurs :

Évitez d'apporter avec vous, argent et objets précieux, au moment de votre admission, surtout si celle-ci est programmée.

Dans le cas où un dépôt serait enregistré à votre nom au coffre-fort de l'hôpital, il sera conservé 15 jours. Il pourra vous être restitué au bureau des entrées entre 8h30 et 16h30 (sauf weekend et jours fériés) et sur présentation d'une pièce d'identité.

Passé ce délai, vous devrez vous présenter au Centre des Finances Publiques de Mantes-La-Jolie situé 1 Place Jean Moulin 78200 MANTES LA JOLIE.

Dans le cas où le patient n'est pas en mesure de récupérer le dépôt et en fonction de la situation, il vous sera demandé un certificat d'hérédité, livret de famille ou une procuration.

Vous trouverez dans ce livret le formulaire de dépôt des biens personnels à transmettre à un agent du service de soin ou à la personne chargée de l'inventaire.

Linge :

Lors de votre séjour nous vous demandons d'apporter en quantité suffisante :

Le linge personnel :

- Serviettes éponge gants de toilettes
- Linge de nuit robe de chambre, chaussons
- Linge pour bébé (body/pyjama)

Le nécessaire de toilette

- Brosse ou peigne
- Brosse à dents, dentifrice
- Gel douche shampoing
- Rasoir, mousse à raser

Il vous appartient d'entretenir votre linge personnel et d'en faire assurer la charge par votre famille aussi souvent que nécessaire.

Repas :

Les repas sont servis aux heures suivantes : petit déjeuner à partir de 8h00, déjeuner à partir de 12h00, dîner à partir de 18h00.

Dans le cadre de votre hospitalisation, il vous sera demandé de nous faire part de vos goûts et non goûts alimentaires. Ces choix vous permettront de bénéficier de menus dans le respect de vos goûts et de vos convictions religieuses.

Une diététicienne élabore les régimes spécifiques conformément aux prescriptions médicales

Votre sortie

Les formalités administratives :

N'oubliez pas de pas passer au bureau des Admissions au Rez-de chaussée pour :

- Obtenir le bulletin de situation
- Régulariser votre dossier administratif
- Renseigner votre adresse mail

Si l'hospitalisé est mineur, la personne légalement responsable doit être présente, munie d'une pièce d'identité.

Le transport :

Lors de votre sortie ou d'un transfert vers un autre établissement, si votre état de santé l'exige, vous pourrez, sur prescription médicale, être transporté par ambulance ou taxi. Le choix de votre transporteur est laissé à votre entière discrétion. Vous devez assurer vous- mêmes le règlement de ce transport qui pourra vous être remboursé par votre caisse d'Assurance Maladie, sur présentation d'un certificat médical si le mode de transport est justifié par votre état. Dans les autres cas, votre sortie s'effectuera selon votre convenance.

En cas de décès

Le défunt est transporté à la chambre mortuaire de l'hôpital, situé boulevard Duhamel à Mantes la Jolie. Les agents d'amphithéâtre se tiennent à votre disposition et vous reçoivent sur rendez-vous au 01 34 97 59 33. Sous certaines conditions, à la demande de la famille, le défunt peut être ramené à son domicile (se renseigner auprès du cadre de santé du service)

A compter du 4^{éme} jour ouvrable la chambre mortuaire devient facturable.

Votre sortie

Sortie d'un mineur

Un mineur ne peut sortir seul de l'hôpital.

Sa sortie doit être effectuée au bureau des admissions par son représentant légal (père, mère, etc.,) muni d'une pièce d'identité.

A défaut, une tierce personne majeure pourra effectuer les formalités liées à la sortie de l'enfant à condition de présenter une autorisation écrite du représentant légal, une copie de la pièce d'identité de celui-ci et de sa propre pièce d'identité.

Questionnaire de satisfaction

Pour nous aider à améliorer la qualité de la prise en charge des patients au sein de notre établissement, n'oubliez pas de remplir et de remettre votre questionnaire de satisfaction (mis à disposition dans ce livret) aux équipes soignantes.

D'autre part, votre adresse mail sera recueillie lors de votre admission afin de vous faire parvenir par e-mail, au minimum 2 semaines après votre hospitalisation, un lien pour accéder au questionnaire e-satis de manière anonyme et sécurisée qui permettra de mesurer votre satisfaction dans le but d'améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Nous avons besoin de votre avis et de vos suggestions.

Nous vous remercions par avance.

Après l'hospitalisation

En cas de besoin d'une aide à domicile, il vous faudra prendre contact avec la mairie de votre commune et le service social de l'hôpital qui est à votre disposition pour connaitre les aides existantes.

Parking :

Un parking payant de 271 places, dont 4 places réservées pour les voitures électriques, 10 places réservées aux personnes à mobilité réduite et 2 dépose-minute, est à votre disposition 7j/7 et 24h/24.

CENTRE HOSPITALIER FRANÇOIS QUESNAY

PROFITEZ MIEUX DE VOTRE PARKING

INDIGO

HÔPITAL DE MANTES

Vous désirez vous exprimer, nous questionner ou commenter en ligne nos prestations ?

Contactez notre Service Relation Clients

A La Boutique Indigo
Parc Hôpital de Mantes
2, boulevard Sully
78200 Mantes-la-Jolie
Tél. : 01 30 92 78 45

Sur internet
Sur le site www.parkindigo.fr à l'adresse suivante service.clients@parkindigo.com

Par téléphone
0 810 26 3000 Service 0,06 € / min + prix appel
Numéro Azur 24h/24 - 7j/7

Par courrier
Indigo - 4 Place de la Pyramide - TSA 43214
92919 Puteaux/La Défense Cedex

Téléchargez l'application Park Indigo

INDIGO

RCS Nanterre 320 229 444. - Imprimé en France - Conception Erétous Communication - Photographies non contractuelles - 12/2017

Un stationnement facilité pour plus de sérénité

Des services pour plus de confort

- Accès 24/24 7j/7
- 271 places disponibles
- 6 places électriques à proximité de l'entrée
- Escaliers aux normes PMR, 6 places de stationnement PMR
- 30 minutes de stationnement gratuit
- Rénovation éclairage LED Afficheur du nombre de places
- 25 caméras de vidéo-surveillance
- Présence d'un agent d'exploitation du lundi au vendredi de 11h à 18h

Le CNTO, une exclusivité Indigo

Le Centre National de Télé-Opération et d'assistance (CNTO) est une innovation qui garantit une sécurité maximale des usagers.
Il assure, quoi qu'il arrive, le lien entre l'usager et l'exploitant, pour une sécurité 24h/24, 365 j/365.

Tarifs parking

TARIFS HORAIRES

15 min	Gratuit	5 h	4,60 €
30 min	Gratuit	6 h	5,40 €
45 min	0,80 €	7 h	6,20 €
1 h	1,10 €	8 h	7,00 €
1 h 15 min	1,40 €	9 h	7,80 €
1 h 30 min	1,70 €	10 h	8,60 €
1 h 45 min	2,00 €	10 h 15 min	8,80 €
2 h	2,20 €	10 h 30 min	9,00 €
3 h	3,00 €	Au-delà de 24 h	9,00 €
4 h	3,80 €		

FORFAITS

20 h	10,00 €
50 h	20,00 €
Semaine 5 jours	20,00 €

ABONNEMENTS

Abonnement mensuel	60,00 €

Abonnement sous condition

Moyens de paiement

CAISSE AUTOMATIQUE: ESPÈCES, CARTES BANCAIRES, CARTE TOTAL GR

BORNE DE SORTIE: CARTES BANCAIRES, CARTE TOTAL GR

Visites :

Les visites sont autorisées tous les jours de **13h à 20h**, sauf cas particuliers signalés dans les services.

La présence d'enfants de moins de 15 ans n'est pas autorisée lors des visites mais nous vous conseillons de solliciter l'autorisation du personnel soignant pour l'accès des enfants dans les services d'hospitalisation.

Les heures et les modalités de visites peuvent être modifiées pour des raisons médicales ou sanitaires.

Renseignez-vous auprès du cadre de santé et respectez les consignes données par le personnel soignant.

Demandez à vos visiteurs de ne pas venir nombreux et de perturber le moins possible le bon déroulement des soins et la tranquillité des autres patients.

Les règles à respecter

Le respect de la structure et des autres

- Vous allez, durant votre hospitalisation, côtoyer d'autres patients et des personnels de l'établissement. Il convient donc de respecter quelques règles élémentaires de savoir-vivre :
- Veuillez à respecter le calme des lieux (niveaux sonore des appareils électronique ou conversation trop bruyante)
- Pour la sécurité et la santé de tous, nous vous rappelons qu'à l'hôpital public, **il est interdit** :
    - **D'insulter ou d'agresser le personnel de l'établissement**. Pour votre information nous vous rappelons selon l'article 222-13 du Code pénal que « les violences commises à l'encontre d'un professionnel de santé et de toute personne chargée d'une mission de service public, dans l'exercice ou à l'occasion de ses fonctions ou de ses missions est **punissable d'au moins 3 ans d'emprisonnement et d'une amende minimum de 45 000 euros** ». Ces peines peuvent être portées à 5 ou 7 ans d'emprisonnement et de 75 000 euros à 100 000 euros selon les circonstances.
    - Le règlement intérieur de l'établissement est tenu à votre disposition pour consultation en vous adressant au secrétariat général de l'établissement
    - **De fumer dans l'enceinte de l'établissement**, par mesure d'hygiène et de sécurité (décret du 15 novembre 2006)
    - **D'apporter ou de se faire apporter des boissons alcoolisées**
    - **De se faire remettre des médicaments**, sauf autorisation expresse de votre médecin. **Il est recommandé de ne pas se faire remettre des vivres et/ou boissons**. En effet, votre santé impose souvent un régime alimentaire particulier lors de votre hospitalisation. Le non-respect de ce régime peut donc présenter un danger pour vous.
    - **D'utiliser des téléphones portables au sein de l'établissement**, en raison des risques de perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques. Votre téléphone doit être éteint et non pas placé en mode vibreur (circulaire du ministère de la Santé du 9 octobre 1995)
    - **D'introduire des animaux dans l'établissement**
    - **D'utiliser des bougies et autres appareils à flamme nue et de se servir d'appareils électriques** (plaque chauffante, grille-pain). Il est impératif de suivre les consignes de sécurité affichées dans chaque service sur la porte des chambres et de consulter le plan d'évacuation affiché à chaque niveau.
    - **De détériorer volontairement ou de dérober du matériel mis à votre disposition** sous peine de poursuite.

Les règles à respecter

Afin d'assurer votre sécurité l'établissement est placé sous vidéo surveillance.
En conformité avec la loi N°95/73 du 21 janvier 1995 relative à la sécurité et avec la loi « informatique et libertés », les usagers et les agents bénéficient d'un accès aux enregistrements sous condition expresse d'une demande écrite auprès du secrétariat de la Direction.

Consigne Vigipirate

Vous êtes acteur de notre propre sécurité

Merci de bien vouloir :

- Signaler auprès des agents de sécurité tout comportement vous semblant suspect
- Signaler tout bagage ou colis abandonnée
- Faciliter les opérations de contrôle

Les règles à respecter

Quelques règles d'hygiène :

- Lorsque l'on est malade ou que l'on procède à des examens, les règles d'hygiène revêtent une importance toute particulière.
- Pour cette raison il est recommandé :
  - De se laver les mains au savon après être allé aux toilettes, avant de manger, avant de sortir de sa chambre
  - De réaliser une désinfection des mains par solution hydro-alcoolique si vous êtes en isolement infectieux, ou avant des soins que vous pourriez vous-même réaliser
  - Pour les visiteurs, de réaliser une désinfection des mains avant et après visite
  - De prendre une douche par jour, sauf contre-indication médicale
  - De veiller à une bonne hygiène bucco-dentaire par brossage des dents
  - De respecter scrupuleusement les éventuelles mesures d'isolement prescrites dans le cadre de la prévention des infections (limitation du nombre de visites, respect de la fermeture de la porte, le cas échéant)
  - En cas d'épidémie (grippe, bronchiolite, covid), des règles limitant le nombre de visites peuvent être instaurées.

Qualité et sécurité des soins

Politique qualité :

La politique qualité du Centre Hospitalier François Quesnay repose sur une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Elle est définie et pilotée au niveau stratégique par la direction générale du GHT, représentée par la direction en charge de la qualité / gestion des risques sur la direction commune.

Certification – Haute Autorité de santé (**HAS**) :

Le Centre Hospitalier François Quesnay a été certifié suite à la visite de certification de décembre 2015.

Vous pouvez retrouver les résultats des différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins, dont le rapport de certification et les résultats des indicateurs qualité nationaux, sur les sites www.scopesanté.fr et www.has-sante.fr.

Des enquêtes de satisfaction sont conduites régulièrement auprès des patients. Ces enquêtes peuvent prendre la forme d'un questionnaire remis durant le séjour ou d'une enquête électronique réalisée par un organisme agréé, toujours avec l'accord du patient.

Votre expérience nous intéresse et votre participation nous permet également de nous améliorer au quotidien

Qualité et sécurité des soins

E-satis :

Depuis avril 2016, si vous avez été hospitalisé(e) vous pouvez donner votre avis sur votre séjour à l'hôpital en répondant à un questionnaire d'expérience et de satisfaction en ligne (e-Satis). Plusieurs questionnaires existent suivant le motif de votre hospitalisation, ils sont communs à tous les établissements de santé.

E-Satis est le premier dispositif national de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients. Cette mesure est effectuée dans tous les établissements de santé concernés grâce à des questionnaires fiables et validés par la Haute Autorité de santé. Les questionnaires sont adaptés au type de séjour et suivent les étapes importantes du parcours de soins : accueil, prise en charge, chambre et repas, sortie de l'établissement.

Ce dispositif complète les autres mesures de la qualité qui peuvent être effectuées par les indicateurs de processus et de résultats développés par l'HAS.

Avec le soutien de France Assos Santé
HAS HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ
Décembre 2020

Pour votre information

Soins palliatifs

Une équipe mobile d'accompagnement, de soins de supports et palliatifs (*EMASSP*) est présente au sein de l'hôpital, au service du patient atteint de maladie grave, évolutive ou en fin de vie, de son entourage et des équipes soignantes.

Cette équipe pluridisciplinaire propose des choix thérapeutiques, prodigue des conseils et délivre des informations.

Vous pouvez la contacter directement (coordonnées dans les fiches annexes du livret), en vous adressant à votre médecin ou au cadre de santé de votre service. Son activité est rattachée au Comité de Lutte contre la Douleur *(CLUD).*

La prise en charge de la douleur
Le Comité de Lutte contre la Douleur *(**CLUD**)*

Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge et surveiller votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

N'hésitez pas à prévenir votre infirmière dès que la douleur apparaît. Votre douleur sera évaluée et les moyens les plus appropriés à votre situation vous seront proposés. Une commission chargée de la prise en charge de la douleur *(CLUD)* est spécialement constituée au sein du Centre Hospitalier pour garantir la qualité de cette prise en charge.

Un contrat d'engagement de prise en charge de la douleur vous est remis à la fin de ce livret.

La Commission des Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles *(**COMEDIMS**)*

Elle définit la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles, elle émet des recommandations en matière de prescription et de bon usage.

Elle concourt à la prévention des accidents iatrogènes (c'est-à-dire engendré par l'intervention médicale) en contribuant à la sécurité d'utilisation des médicaments et des dispositifs médicaux stériles.

Elle effectue la conciliation médicamenteuse dans le but de sécuriser votre prise en charge.

Pour votre information

Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition *(**CLAN**)*

Le *CLAN* est une structure de réflexion et de proposition pour l'organisation de l'alimentation et de la nutrition des patients hospitalisés dans l'établissement. Le *CLAN* définit, avec les professionnels de santé, et notamment l'Unité de Nutrition Clinique et Sport Santé, le programme d'actions de l'établissement dans le domaine de l'alimentation et de la prise en charge nutritionnelle.

La Commission Sécurité Transfusionnelle et Hémovigilance *(**CSTH**)*

Elle est chargée de contribuer par ses études et ses propositions à l'amélioration de la sécurité des patients transfusés. Elle veille à la mise en en œuvre des règles et procédures d'hémovigilance : signalement des effets indésirables et incidents, traçabilité, information du patient.

Elle coordonne les actions d'hémovigilance entreprises au sein de l'établissement (circuit de transmission des informations). Elle met en place un programme de formation des professionnels de santé en matière de transfusion sanguine.

Les vigilances réglementaires

Les vigilances réglementaires permettent de recueillir et d'évaluer les signalements de risques ou d'effets indésirables résultant de l'utilisation de produits de santé, tant pour les usagers que pour le personnel de l'hôpital.

Elles fonctionnent dans le cadre d'un réseau national. Cette veille sanitaire intervient dans les domaines suivants :

- *Pharmacovigilance* : médicaments et produits rattachés

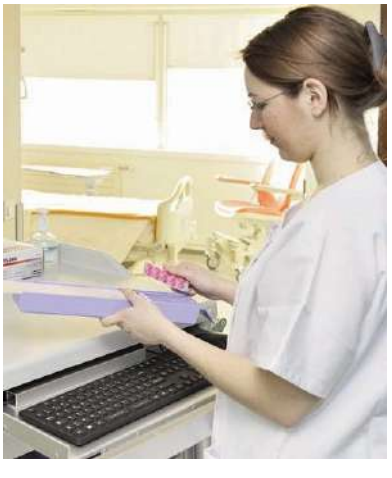
- *Hémovigilance* : produits sanguins labiles (sang, plasma)

- *Matériovigilance* : dispositifs médicaux

- *Réactovigilance* : dispositifs médicaux de diagnostic in vitro

- *Biovigilance* : produits de nature humaine

- *Infectiovigilance* : surveillance et prévention des infections associées aux soins



Prévention des infections associées aux soins

Programme annuel

L'établissement a mis en place une organisation permettant de prévenir les infections associées aux soins à l'Hôpital. Un programme annuel est défini, validé et coordonné en sous-Commission de Lutte contre les Infections Nosocomiales et Hygiène *(CLINH).*

L'Équipe de Prévention des Infections *(EPI)* est composée d'un praticien, d'un cadre de santé, d'une infirmière hygiéniste et d'un aide-soignant formés en hygiène hospitalière.

Technique de friction hydro alcoolique

Leurs missions sont :

- Rédaction et diffusion des protocoles décrivant les techniques de soins permettant de limiter les risques d'infection.
  Des audits de pratiques permettent de vérifier la bonne compréhension et l'application par les équipes.
- Mise en place de systèmes de surveillance et d'alerte pour les infections associées aux soins comme les infections sur site opératoire.
- Surveillance permanente de l'environnement : eau, air au bloc opératoire, …
- Formation du personnel aux bonnes pratiques, aux résultats des audits et des surveillances.
- Participation à la politique du bon usage des antibiotiques.

L'ensemble de ces activités permet le calcul d'indicateurs nationaux. Ces indicateurs sont obligatoirement affichés dans le hall d'accueil.

Associations

Liste des associations partenaires du Centre Hospitalier.

A BRAS CADABRA

Association réalisant de nombreuses confections destinées à être offertes aux familles de nouveau-nés prématurés en service de néonatologie.

Tél : 01 34 97 40 98

AIMANTES

Association qui a pour objet de faciliter et améliorer la prise en charge des patients suivis dans les différentes structures du service de pédopsychiatrie auquel elle est statutairement rattachée.

Tél : 01 30 92 03 00
Email : service.hopjour-buchelay@ch-mantes.fr

ALCOOL ACTION 78

Association d'aide aux personnes dépendantes à l'alcool.
Permanence : rencontre une fois par mois de 20h à 21h le mercredi.

Contact : Denis JEGOUX
Tél : 06 79 41 71 84

DREPANO SANS TABOU

Association visant à mieux faire connaître la maladie drépanocytaire, et accompagner les patients et leur famille pour mieux vivre avec la maladie.

Email : edmond.es@gmail.com

ETE INDIEN

Association qui a pour but d'apporter du sourire et du réconfort aux résidents de l'EHPAD-USLD. Les bénévoles sont présents lors des temps forts du service (repas des familles, journée du Beaujolais, animations…)

Email : été.indien@ch-mantes.fr

GRYN

Le Groupement Réseau Yvelines Nord a pour missions la coordination et l'accompagnement des patients atteints de pathologies graves (cancérologie, gérontologie, soins palliatifs).

Email :
antennemeulan@gryn.pro

HF PREVENTION

Association qui a pour objectif de promouvoir et/ou d'organiser des actions d'information envers tous les publics, contre les modes de transmission et les moyens de se prémunir du virus de VIH / Sida et des Infections Sexuellement Transmissibles.

Contact : Jérôme ANDRE
Email : president@hf-prevention.com

LA CROIX BLEUE

Association d'aide aux personnes en difficulté avec l'alcool, personnes dépendantes à l'alcool.
Permanences : tous les samedis à partir de 17h au CSAPA de Poissy – 30 avenue Meissonnier)

Contact : Mme JOBIC
Tél : 01 39 74 67 84
Email : cbleue@club-internet.fr

LA NOTE ROSE

Association qui a pour objet d'accompagner, informer, soutenir les femmes atteintes d'un cancer féminin, et sensibiliser le grand public au dépistage.

Email :
Lanoterose78@gmail.com

LIGUE CONTRE LE CANCER

L'espace de la ligue est un lieu d'information et d'écoute, ouvert aux patients et à leur famille. Il est tenu par des bénévoles de la Ligue.
Permanences : mardi AM

Contact : Elisa YVERS – coordinatrice Espace Ligue 78
Tél : 01 39 50 83 50
Email :
espaceligueyvelines@gmail.com

OMBR'ELL

Association qui vient en soutien aux familles d'enfants atteints d'un cancer.

Contact : Zélia TREMBLAY
Email :
ombrell.association@gmail.com

ODYSSEE

Réseau chargé de la coordination et de l'accompagnement de patients atteints de maladies graves (gérontologie, cancérologie, soins palliatifs).

Tél : 01 30 94 03 68

VMEH

L'association « Visites des Malades dans les Etablissements Hospitaliers » rassemble des bénévoles consacrant très régulièrement du temps à des visites au chevet des patients hospitalisés.
Permanences: mercredi AM / samedi AM

Contact : Hubert LE MARECHAL
Tél : 06 69 09 78 78
Email : vmeh78@gmail.com

Désignation de la personne de confiance

Je soussigné(e) (prénom, nom, adresse, date de naissance)

……

☐Ne souhaite pas désigner de personne de confiance

☐Désigne M., Mme, Mlle (prénom, nom, adresse, date et lieu de naissance, nature des relations, tél.)

……

……

Pour m'assister en cas de besoin en qualité de personne de confiance pour la durée de mon hospitalisation actuelle. (En cas de ré-hospitalisation et si la personne de confiance a été tracée précédemment, il n'est pas nécessaire de procéder à une nouvelle désignation (sauf avis contraire du patient))

J'ai bien noté que M, Mme, Mlle ……

• pourra être consulté(e) par l'équipe hospitalière au cas où je ne serai pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins et de recevoir l'information nécessaire pour le faire.

Et que :

• Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de le (la) joindre, aucune intervention ou investigation importante ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.

• A ma demande, il (elle) m'accompagnera dans mes démarches à l'hôpital et pourra assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider dans mes décisions.

• Les informations que je juge confidentielles et que j'aurai indiquées au médecin ne seront pas communiquées à la personne de confiance.

• Je pourrai mettre fin à cette désignation à tout moment et par tout moyen.

Patient
Fait à : ……
Le : …… Date et Signature

Personne de confiance
Je certifie avoir été informé(e) de ma désignation en qualité de personne de confiance Fait à ……
Le : …… Date et Signature

Révocation par le patient
Je désire révoquer la personne de confiance désignée ci-dessus Fait à ……
Le : …… Date et Signature

Fiche de recueil des directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger ses « directives anticipées » en cas de problème de santé grave.

C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour vous d'**exprimer vos volontés par écrit** sur les décisions médicales à prendre lorsque vous aurez des problèmes de santé grave ou mettant en jeu votre pronostic vital, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer.

Bien sûr, envisager à l'avance cette situation est difficile, voire angoissant. Mais il est important d'y réfléchir. Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation.

Bien entendu, dans tous les cas, même si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées, le médecin qui s'occupera de vous aura le devoir de faire tout son possible pour vous éviter de souffrir.

Je soussigné(e) :

NOM DE NAISSANCE : ..... **NOM** D'USAGE (Epouse, veuve, ...) : .....

PRENOM(S) : .....

DATE et LIEU de NAISSANCE : .....

ADRESSE : .....

.....

Je fais l'objet d'une mesure de tutelle, je peux rédiger mes directives anticipées avec l'autorisation :

- du juge : • Oui • Non

- du conseil de famille : • Oui • Non

INFORMATIONS OU SOUHAITS QUE JE VEUX EXPRIMER EN DEHORS DE MES DIRECTIVES ANTICIPEES

Si je pense que, pour bien comprendre mes volontés exprimées dans l'un des modèles ci-après, le médecin qui s'occupera de moi lors de ma fin de vie doit connaître :

• certaines informations (par exemple sur ma situation personnelle, ma famille ou mes proches)

• certaines de mes craintes, de mes attentes ou de mes convictions (par exemple sur la solitude et la douleur en fin de vie ou sur le lieu où je souhaite finir mes jours),

Je les écris ici :

.....
.....
.....
.....

Loi 2016-87 du 02/02/2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie (articles L. 1111-11 et R. 1111-18 et R. 1111-19 du code de la santé publique). Recommandations et modèles HAS LES DIRECTIVES ANTICIPÉES CONCERNANT LES SITUATIONS DE FIN DE VIE / GUIDE POUR LE GRAND PUBLIC et MODELES - Octobre 2016

Le prélèvement d'organes est présumé chez toute personne dont l'équipe médicale juge qu'il est possible, sauf si elle le refuse : dans ce cas, elle peut s'inscrire sur le Registre national des refus de dons d'organes à l'aide d'un formulaire (www.dondorganes.fr/medias/pdf/formulaire_regis tre_refusvf.pdf), ou l'écrire sur un document (daté et signé avec nom, prénom, date et lieu de naissance) confié à un proche

Fiche de recueil des directives anticipées

Mes volontés sont les suivantes :

1° à propos des situations dans lesquelles je veux ou je ne veux pas que l'on continue à me maintenir artificiellement en vie (par exemple traumatisme crânien, accident vasculaire cérébral, etc. entrainant un « état de coma prolongé » jugé irréversible).
J'indique ici notamment si j'accepte ou si je refuse que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches :
.....
.....
.....

2° à propos des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet.
La loi prévoit qu'au titre du refus de l'obstination déraisonnable, ils peuvent ne pas être entrepris ou être arrêtés s'ils apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie.
J'indique donc ici si j'accepte ou si je refuse de tels actes (par exemple : réanimation cardio respiratoire, assistance respiratoire, alimentation et hydratation artificielles, etc.) :
.....
.....
.....

3° à propos de la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur.
En cas d'arrêt des traitements qui me maintiennent en vie, j'indique ici si je veux ou non bénéficier d'une sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur, c'est-à-dire d'un traitement qui m'endort et a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès :
.....
.....
.....

Fait le ..... **à** .....
Signature

Dans le cas où je suis en pleine possession de mes facultés mais incapable de rédiger et signer moi-même ce document, je laisse le soin aux témoins ci-dessous de le faire pour moi :

Témoin 1 NOM .....
Signature

Témoin 2 NOM.....
Signature

Le médecin de même que tout autre professionnel de santé devra respecter les volontés exprimées dans vos directives anticipées, s'il arrive un jour que vous ne soyez plus en état de vous exprimer. Il ne pourra passer outre vos directives que dans les cas exceptionnels prévus par la loi.
La loi prévoit deux cas :
- Le cas d'urgence vitale. Le médecin peut alors ne pas mettre en œuvre vos directives pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation.
- Le cas où les directives paraissent manifestement inappropriées ou non-conformes à votre situation médicale.

Formulaire de dépôt et de restitution des biens personnels

En vertu de la loi du 06 juillet 1992 et son décret d'application du 27 mars 1993 exonèrent l'hôpital de toute responsabilité en cas de vol, perte ou détérioration des objets personnels qui n'ont pas été déposés dans l'établissement.

En conséquence, vous êtes invité(e) à confier à l'établissement :

- Les valeurs : sommes d'argent, moyens de règlement (chèques, cartes bancaires…)
- Les objets de valeurs (bijoux …)

Il conviendra de récupérer le dépôt au bureau des entrées entre 8h30 et 16h30 (sauf les week-end et jours fériés). Il sera conservé pour une durée de 15 jours. Passé ce délai, vous devrez vous présentez au Centre des Finances Publiques de Mantes la jolie.

Je soussigné (Nom, prénom) _____

Représentant légal de (Nom, prénom) _____ Hospitalisé le_____

Service_____

Certifie avoir été invité oralement à :

Confier mes dépôts,
Date _____ Signature,

Confirmer mon refus de déposer argent et valeurs,
Date _____ Signature,

Autoriser le Centre Hospitalier François Quesnay à remettre mes affaires à la personne m'accompagnant,

Nom et prénom de l'accompagnant _____
Date _____

Signature du patient,

De l'accompagnant.

Document à établir en double exemplaire :

- Original à ajouter au dossier patient
- Copie à remettre au patient

Questionnaire de satisfaction

Qui êtes-vous ? ○ le bénéficiaire des soins ○ un tiers

Nom du patient : _____ **Date de sortie :** _____

Service d'hospitalisation : _____

Chambre seule : ○ oui ○ non

Signalétique dans l'hôpital

○ très satisfait ○ satisfait ○ peu satisfait ○ insatisfait ○ pas concerné

Gestion administrative	très satisfait	satisfait	peu satisfait	insatisfait	pas concerné
Accueil	○	○	○	○	○
Formalités administratives	○	○	○	○	○
Organisation de la sortie	○	○	○	○	○

Accueil dans le service

○ très satisfait ○ satisfait ○ peu satisfait ○ insatisfait ○ pas concerné

Chambre	très satisfait	satisfait	peu satisfait	insatisfait	pas concerné
Entretien	○	○	○	○	○
Calme et tranquillité	○	○	○	○	○
Confort et équipements	○	○	○	○	○

Restauration	très satisfait	satisfait	peu satisfait	insatisfait	pas concerné
Horaires	○	○	○	○	○
Qualité de la nourriture	○	○	○	○	○
Variété des menus	○	○	○	○	○
Température des plats	○	○	○	○	○
Respect des préférences alimentaires	○	○	○	○	○

Information et participation	très satisfait	satisfait	peu satisfait	insatisfait	pas concerné
Information sur l'état de santé	○	○	○	○	○
Sur les traitements	○	○	○	○	○
Information sur les examens	○	○	○	○	○
Information sur les médicaments	○	○	○	○	○
Association aux décisions	○	○	○	○	○

Questionnaire de satisfaction

Prise en charge	très satisfait	satisfait	peu satisfait	insatisfait	pas concerné
Qualité des soins	○	○	○	○	○
Délai de réponse aux besoins	○	○	○	○	○
Organisation des soins	○	○	○	○	○
Prise en compte de la douleur	○	○	○	○	○
Respect de l'intimité	○	○	○	○	○
Respect de la confidentialité	○	○	○	○	○

Prestations annexes	très satisfait	satisfait	peu satisfait	insatisfait	pas concerné
Télévision et téléphone	○	○	○	○	○
Bibliothèque, aumônerie et bénévoles	○	○	○	○	○

Professionnels					
Médecins	très satisfait	satisfait	peu satisfait	insatisfait	pas concerné
Disponibilité et écoute	○	○	○	○	○
Amabilité	○	○	○	○	○
Soignants (infirmiers, aide-soignants...)					
Disponibilité et écoute	○	○	○	○	○
Amabilité	○	○	○	○	○

Avez-vous pu identifier les professionnels qui vous ont pris en charge (badge, présentation) ?

○ toujours ○ le plus souvent ○ rarement ○ jamais

Sortie	très satisfait	satisfait	peu satisfait	insatisfait	pas concerné
Préparation à la sortie	○	○	○	○	○
Organisation du suivi	○	○	○	○	○

Quel est votre niveau de satisfaction global sur votre prise en charge dans l'établissement ?

○ très satisfait ○ satisfait ○ peu satisfait ○ insatisfait

Recommanderiez-vous notre établissement à l'un de vos proches ?

○ oui, absolument ○ oui, je pense ○ non, je ne pense pas ○ non, absolument pas

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Sicom 06040 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation du système de soins - Direction générale de la santé Avril 2006

CHARTE de la laïcité
DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.
Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

Les usagers des services publics **ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers**, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.