Poissy Saint-Germain-en-Laye

Centre Hospitalier Intercommunal

Livret d'accueil des personnes hospitalisées

Adresse postale

(les adresses physiques sont en fin de livret)

Centre hospitalier intercommunal de Poissy-Saint-Germain-en-Laye
CS 73082 - 78303 POISSY CEDEX

Numéros utiles

(voir également pages 12 à 14 les **lignes directes** des consultations et des services administratifs)

- Standard téléphonique (sites de Saint-Germain-en-Laye et de Poissy) : 01 39 27 40 50
- Urgences adultes : 01 39 27 51 18
- Urgences pédiatriques : 01 39 27 55 91
- Urgences gynécologiques et obstétricales : 01 39 27 53 79
- Centre de consultations urgentes pour adultes : 01 39 27 41 00
- Réclamation – facturation : 01 39 27 47 81

Ce livret *est conforme à l'arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé et aux recommandations de la direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins (« Elaborer et diffuser le livret d'accueil des personnes hospitalisées », mai 2008).*

DIP/FIC/025 – V12 – octobre 2022

Sommaire

Chapitre 1 **Le centre hospitalier vous accueille** Page 3
Mot de bienvenue, présentation, vos interlocuteurs

Chapitre 2 **Vos formalités d'admission et de sortie** Page 6
Quand et où enregistrer votre admission ? Quels documents présenter au guichet ? Que faire le jour de l'admission ? Quels sont les frais liés à l'hospitalisation ? Que faire le jour de la sortie ? Quels documents vous sont remis ?

Chapitre 3 **Vie quotidienne** Page 10
- Votre chambre, vos effets personnels, vos repas et ceux de vos proches, l'accueil des proches et des visiteurs, le respect du droit à l'image
- Cafétéria, téléphonie, télévision
- Quelques règles de sécurité
- Le respect de vos croyances

Chapitre 4 **Informations pratiques actualisées** Page 12
- Contacts, tarifs, consultations, composition de la commission des usagers

Chapitre 5 **Prévention et vigilances sanitaires à l'hôpital** Page 15
Notre système de vigilances sanitaires, la prévention du risque infectieux, nos indicateurs de lutte contre les infections associées aux soins, la prévention de la malnutrition, les réseaux de soins, l'identito-vigilance,

Chapitre 6 **Votre information et nos relations** Page 19
- La charte de la personne hospitalisée
- La prise en charge de la douleur, les soins palliatifs
- Vos droits : personne de confiance, directives anticipées, accès au dossier médical, soins psychiatriques sous contrainte, recherche clinique, données informatisées
- Don d'organes : pour sauver des vies il faut l'avoir dit
- Votre information avant et pendant votre séjour
- Nos relations : évaluation de votre satisfaction, vos plaintes, réclamations, éloges observations ou propositions, la commission des usagers

Chapitre 7 **Droits et accueil des usagers du système de santé** Page 26
- La personne de confiance
- Le contrat d'engagement sur la prise en charge de la douleur
- Les directives anticipées
- les règles d'accessibilité aux informations de santé à caractère personnel

Coordonnées et plan d'accès Page 37

Feuillets à détacher
- Formulaire de désignation de votre personne de confiance **page 29**
- Votre questionnaire de satisfaction **pages 24 / 25**

Chapitre 1

Le centre hospitalier vous accueille

Madame, Monsieur,

Parce que les circonstances rendent nécessaire votre hospitalisation, la mission des professionnels de ce centre hospitalier est de vous apporter des soins de qualité, en veillant à votre santé et au respect de vos droits.

Vous êtes hospitalisé·e dans un établissement public de santé, qui compte plusieurs milliers de professionnels se relayant 24h/24. Il couvre l'ensemble des disciplines de médecine, chirurgie, obstétrique, biologie, psychiatrie, gériatrie et certains de ses services sont universitaires.

Tous les types de prise en charge sont proposés : urgences, consultation, hospitalisation (de jour, de courte ou de longue durée), soins de suite et de réadaptation, soins et hospitalisations à domicile.

Tous les personnels de l'établissement sont attachés à vous accueillir dans les meilleures conditions possibles. Au-delà des exigences réglementaires, ils sont engagés dans des actions d'évaluation et d'amélioration régulière de la qualité des soins médicaux et non médicaux.

Fait pour vous et les proches qui vous accompagnent pendant ce séjour, ce livret propose des informations destinées à faciliter vos démarches, répondre à vos besoins et partager nos règles de vie commune.

Outre ses informations pratiques sur le fonctionnement du centre hospitalier, il a également pour objectif de vous rappeler vos droits et nos engagements à votre égard.

À l'issue de votre séjour, que vous en soyez ou non satisfait·e, nous vous invitons à remplir le questionnaire de sortie, pour nous aider à rester vigilant sur la qualité de l'accueil de nos usagers et attentifs à leur écoute.

Soyez assuré(e), Madame, Monsieur, que nous mettons tout en œuvre pour mériter votre confiance.

La direction générale

Le Centre hospitalier intercommunal de Poissy-Saint-Germain-en-Laye

Le CHIPS est un établissement public de référence dans le soin, l'enseignement et la recherche.

Il est certifié par la Haute Autorité de santé (HAS) qui évalue régulièrement l'organisation et la qualité des pratiques des établissements de santé.

Il est organisé en pôles d'activités, spécialisés dans la prise en charge des personnes à tous les âges de la vie :

- chirurgie-anesthésie-blocs opératoires-réanimation
- femme-mère-enfant
- gériatrie
- logistiques médico-techniques
- médecine interne, cardiovasculaire
- médecine d'urgence
- neurologie-rééducation
- oncologie médicale et infectiologie
- psychiatrie

Le centre hospitalier collabore avec différents réseaux de santé pour assurer aux patients une continuité de prise en charge à l'extérieur de l'hôpital.

Son activité est déployée dans les Yvelines sur deux sites hospitaliers principaux, à Poissy et à Saint-Germain-en-Laye, et sur des sites périphériques dédiés aux personnes vieillissantes atteintes d'un handicap ou pour les personnes souffrant de troubles psychiques :

- établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes : EHPAD Hervieux (Poissy),
- unité de soins de suite et de réadaptation (SSR) et unité de soins de longue durée (USLD) : les Maisonnées (Poissy),
- structures de psychiatrie pour adulte ou enfant : le centre clinique de psychothérapie (CCP), les centres médico-psychologiques (CMP), les hôpitaux de jour, les centres d'accueil thérapeutique.

Une direction commune s'est mise en place en 2015 entre le CHI de Poissy-Saint-Germain et le CH François Quesnay (Mantes-la-Jolie), étendue en 2018 au Centre hospitalier de Meulan-Les Mureaux (CHIMM). Les trois hôpitaux sont membres du Groupement hospitalier de territoire des Yvelines Nord.

Des professionnels pour vous soigner et vous accompagner

Ces professionnels de la santé s'engagent à respecter et honorer en tous points les missions de service public imparties au centre hospitalier intercommunal de Poissy-Saint-Germain-en-Laye.
Ils ne peuvent accepter de rétribution des patients.
Le respect de la confidentialité et le secret professionnel s'imposent à tous.
Toute nouvelle personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction. Elle porte un badge ou une tenue qui vous permettront de les identifier, facilitant ainsi vos échanges. Ces éléments, ainsi que la localisation et les coordonnées des services administratifs et hôteliers cités ci-après, sont décrits dans le chapitre « Informations pratiques actualisées ».

L'équipe médicale

Chef·fe de service, responsables d'unités, praticien·nes hospitaliers, assistant·es, attaché·es, chef.fes de clinique, internes sont responsables de votre prise en charge médicale (diagnostic, traitement, suivi) et prescrivent les examens nécessaires.
En gynécologie et en obstétrique, cette équipe est complétée par les **sages-femmes**.

L'équipe soignante

Les **cadres de santé** gèrent l'organisation des soins et vous informent sur les soins et le déroulement du séjour.
Les **infirmier·es** dispensent les soins prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante, vous conseillent pour votre santé.
Les **aides-soignant·es** collaborent avec les infirmières pour les soins quotidiens qui répondent aux besoins essentiels des personnes hospitalisées (repas, toilette, mobilité).
Les **agents du service hospitalier** (ASH) assurent l'entretien de l'environnement des patients et la distribution des repas.
Les **brancardiers** assurent le transport des patients dans les différents services.

Des équipes spécialisées

Les **animateur·trices** proposent des activités culturelles et sociales.
Les **diététicien·nes** veillent à l'hygiène alimentaire des patients (équilibre des repas, prise en compte des régimes).
Les parents rencontreront également les **éducateur·trices d'enfants**.
Les **kinésithérapeutes**, les **ergothérapeutes** ou les **psychomotricien·nes** interviennent lorsqu'une rééducation fonctionnelle ou psychique et motrice est prescrite.
Les **manipulateur·trices d'imagerie,** les **préparateur·trices en pharmacie** et les **technicien·nes de laboratoire** contribuent à la réalisation des examens complémentaires durant l'hospitalisation.
Les **psychologues** collaborent avec l'équipe soignante et ont pour mission l'accompagnement psychique des patients et de leur famille. Ils conçoivent et mettent en place les moyens et méthodes nécessaires à leur action thérapeutique.
Les **secrétaires médicales** assurent le relais entre les patients (ou leurs proches) et l'équipe médicale, et entre cette dernière et le médecin traitant.

Les équipes transversales de soins

L'équipe mobile « douleur et médecine palliative » peut vous rencontrer et vous accompagner au cours de votre hospitalisation.
L'unité mobile de gériatrie collabore avec les services de soins pour améliorer la prise en charge globale (médicale, psychologique et sociale) des personnes âgées hospitalisées. Ses objectifs sont de prévenir les risques liés à l'hospitalisation et de préserver l'autonomie fonctionnelle de la personne.
La prise en charge des usagers de drogues licites (alcooliques, médicaments, tabac) et illicites hospitalisés est assurée par l'**équipe de l'équipe de liaison et de soins en addictologie** (ELSA).
Les équipes de psychiatrie de liaison, constituées de médecins psychiatres et d'infirmier·es, peuvent intervenir auprès des patients hospitalisés à la demande des services.

Les étudiant·es

Ce sont de futurs professionnels de santé et ils peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et des soignants. Certains suivent leur formation dans l'un des instituts du GHT des Yvelines Nord, aux Mureaux ou à Poissy.
Plusieurs services de soins accueillent des externes, étudiant·es hospitaliers de la faculté de médecine de Versailles - Saint-Quentin-en-Yvelines.

Les équipes administratives

- Les agents du **guichet des admissions** gèrent le dossier administratif des personnes hospitalisées et assurent leur suivi auprès de la caisse d'assurance maladie et, le cas échéant, de la mutuelle complémentaire.
- Les agents du **bureau d'état civil** assurent les déclarations de décès et de naissance (si les parents le souhaitent).
- Les agents de la **régie** gèrent les dépôts et retraits des objets et valeurs des patients hospitalisés.

L'équipe d'accompagnement social

- L'assistant·e social·e intervient dans toute situation sociale en lien avec l'hospitalisation, à la demande du patient, de sa famille, de son entourage ou du service, et en étroite collaboration avec les partenaires extérieurs.
- La permanence d'accès aux soins de santé (PASS) a été créée pour faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de précarité et d'exclusion, après évaluation et dans l'attente de l'obtention d'une protection sociale.

Les intervenants lors d'un décès à l'hôpital

Les équipes médicales et soignantes, les agents du bureau d'état civil et les agents de la chambre mortuaire accompagnent les familles lors de leurs démarches.
Ces professionnels s'engagent à respecter la personne décédée, ses volontés et celles de ses proches dès lors qu'elles sont connues.
Ils assurent la continuité des soins par des pratiques dignes et respectueuses. Ils respectent et facilitent la pratique des différents cultes et rites.

Les associations de bénévoles

Elles interviennent dans le cadre d'une convention signée avec l'établissement et contribuent à votre accueil et votre soutien ainsi que celui de votre entourage. Leurs membres sont bénévoles et soucieux de respecter la confidentialité des informations qui pourraient leur parvenir. Leurs coordonnées figurent sur le site internet du centre hospitalier.

- **Les amis des malades :** visites et accompagnement des personnes par l'écoute et l'échange ; suivi de personnes âgées ; prêt de livres, de revues.
- **L'après** : association des patients, familles et soignants de l'hôpital de jour de psychiatrie du secteur VI des Yvelines situé à Saint-Germain-en-Laye.
- L'**ASMY** (association de santé mentale des secteurs IV et V des Yvelines) : aide aux personnes suivies à être en harmonie avec elles-mêmes et leur entourage, en favorisant la mise en œuvre d'activité intra et extra-hospitalières à visée thérapeutique et de réadaptation
- **AVH78** (association ville hôpital 78) : accompagnement des personnes touchées par le sida (suivi social, ateliers d'expression corporelle, de convivialité, de chant, etc.) ; prévention tout public.
- **La bibliothèque des malades** : prêt de livres et de revues.
- **L'école à l'hôpital** : cours individuels par des instituteurs et professeurs, de la maternelle au lycée, modulés selon la forme et la motivation des enfants.
- **La ligue nationale contre le cancer** : liaison et dialogue entre l'équipe soignante et le malade ; information et soutien aux personnes confrontées à la maladie ; soutien au dépistage.
- **Le Mouvement Français pour le Planning Familial 78** : Aide aux femmes pour mieux vivre leur sexualité et maîtriser leur maternité (sensibilisation et écoute).
- **Osiris** : accompagnement des personnes touchées par le sida et le VIH et aide à l'amélioration de leur qualité de vie ; formation, information et prévention, ateliers de relaxation, groupes de parole, hébergement en appartements de coordination thérapeutique.
- **Les Poids plumes :** mener des actions d'information et de prévention, conseiller et informer les patients engagé dans un parcours de soin de leur obésité.
- **Relais Jeunes et Familles 78** : accueil des familles, adolescents et jeunes adultes en mal-être et des parents en deuil d'un enfant.
- **SOS Préma** : accompagner et soutenir les parents d'enfants nés prématurés ; favoriser le dialogue avec les professionnels de néonatalogie.
- **Plusieurs associations interviennent en pédiatrie,** soit pour financer des équipements non médicaux (Fondation des hôpitaux de Paris, Imagine for Margo, association Laurette Fugain, Lions Clubs, le Rotary), soit pour organiser des loisirs avec les jeunes patients (Petits princes, Rêve d'enfance, Un maillot pour la vie, Tout le monde chante contre le cancer, Initiatives Enfance Solidarité) ou bien interviennent auprès des patients (L'école à l'hôpital, Grain de fable, Les magiciens du cœur, Les Zygomatics, Rire 78, Les blouses roses).
- Etc. (liste non exhaustive)

Chapitre 2

Vos formalités d'admission et de sortie

Vous allez être admis·e à l'hôpital : où et quand enregistrer votre admission ?

Hospitalisation programmée

Dès que vous connaissez la date de votre hospitalisation, vous pouvez effectuer les formalités d'admission par anticipation dans notre établissement, auprès des agents aux guichets des admissions et bientôt sur DIGIHOSP.

Autres circonstances d'admission

Si vous êtes hospitalisé·e suite à un passage par les urgences, le service d'accueil des urgences vous demandera quelques renseignements administratifs lors de votre arrivée.

Si vous rejoignez la maternité, votre admission est réalisée directement par le service de gynécologie-obstétrique. Rendez vous au bureau de l'état-civil pour effectuer les démarches de déclaration de naissance muni des documents suivants :

- votre livret de famille ou la reconnaissance anticipée délivrée par la mairie,
- la feuille intitulée «Identité de l'enfant» qui vous aura été remise au cours de vos visites pré-natales et que vous aurez complétée.

Au sujet de la déclaration de naissance - La déclaration de naissance de votre enfant est obligatoire, dans les 5 jours qui suivent l'accouchement, soit par l'intermédiaire du bureau d'état civil du centre hospitalier, soit directement auprès de la mairie de Poissy. Informez-vous au préalable sur les documents indispensables à cette déclaration. Le service d'état civil du centre hospitalier vous remettra des actes de naissance.

Admission d'un mineur : l'admission doit être faite au guichet des admissions par les parents ou par la personne qui a la responsabilité légale de la personne mineure.

Admission d'une personne sous tutelle : le jugement de mise sous tutelle doit être remis au guichet des admissions. En cas d'admission en urgence du majeur protégé, le tuteur est prévenu.

Admission en unité de soins de longue durée (USLD) ou en établissement d'hébergement de personnes âgées dépendantes (EHPAD) : les inscriptions sont réalisées sur dossier et l'admission est faite après accord médical et administratif. Le dossier peut également être obtenu sur appel téléphonique ou téléchargé sur le site Internet de l'établissement.

Admission en unités de psychiatrie : pour les patients hospitalisés sur le site de Poissy, le guichet des admissions est situé dans le centre clinique de psychothérapie (CCP). Pour les patients hospitalisés sur le site de Saint-Germain-en-Laye, le guichet des admissions est situé dans la galerie centrale.

Quels documents devez-vous présenter au guichet ?

Ces documents nous permettent d'assurer la sécurité des données vous concernant et de bien faire valoir vos droits sociaux.

- **Bulletin d'admission :** lors de votre admission, vous devrez vous munir du bulletin d'admission qui vous aura été remis par le médecin de l'hôpital lors de votre consultation.
- **Une pièce d'identité officielle (voir page 18) :** carte nationale d'identité ou titre de séjour permanent ou passeport ; pour les mineurs : acte de naissance ou livret de famille avec la pièce d'identité d'un représentant légal.
- **Un justificatif d'accès aux soins :** votre carte vitale ou l'attestation papier l'accompagnant (de moins de 3 mois) ou l'attestation d'aide médicale d'état (AME) ou votre attestation de couverture maladie universelle complémentaire (CMUC).
- **Un justificatif de domicile de moins de 3 mois :** quittance de loyer ou facture d'eau, de gaz, d'électricité ou de téléphone.
- **Un justificatif de prise en charge complémentaire :** votre attestation d'adhésion de mutuelle si vous en avez une, ainsi que la prise en charge pour le séjour délivrée par l'organisme complémentaire.
- **Cas particuliers, autres documents à fournir :**
  - l'imprimé d'accident du travail, si vous êtes en «accident du travail»,

Vous êtes hospitalisé(e) : que devez-vous faire le jour de votre admission ?

Apportez vos ordonnances en cours et informez les professionnels de votre traitement habituel (y compris les médicaments sans ordonnance) et de vos allergies médicamenteuses connues. Dans votre intérêt, informez-les également si vous êtes en possession de médicaments lors de votre entrée et ne prenez rien sans leur accord. Le médecin réévaluera votre traitement et, selon votre situation clinique, le reconduira, le suspendra ou le modifiera. L'infirmier vous aidera à conserver votre traitement personnel et vous le restituera (ou à votre famille) à votre sortie.

Réfléchissez à une personne de confiance que vous pouvez désigner pour vous épauler pendant votre séjour (voir dans ce livret le chapitre consacré à vos droits).

Anticipez votre retour après l'hospitalisation. C'est le médecin qui définit la date de sortie et vous en informe. Signalez-nous toute difficulté aussi tôt que possible pour que nous vous aidions à trouver une solution.

Vous pénétrez dans un hôpital sans tabac. Pour préserver votre capital santé, nous vous recommandons vivement de saisir cette occasion pour réfléchir à l'arrêt du tabac. Vous pourrez poursuivre pendant votre séjour la prise de substituts nicotiniques (patch ou gomme à mâcher) si vous avez opté pour cette solution.

Une opération se vit mieux sans tabac - Les statistiques nationales montrent que le risque de complication après une opération est très variable (infection, cicatrisation difficile, problème respiratoire). Il dépend du type d'opération, des mesures d'hygiène de l'hôpital, mais aussi des mesures préventives adoptées par les patients eux-mêmes avant leur intervention. Les chirurgiens, les anesthésistes et les hygiénistes s'accordent sur ces 4 conseils :
1/ arrêter de fumer 3 semaines avant une intervention (et impérativement 6 jours avant),
2/ poursuivre (si possible) une activité physique,
3/ informer les médecins d'une perte ou d'une prise de poids récents,
4/ bien suivre les consignes de préparation cutanée et d'hygiène corporelle.

Tarification de nos activités : quels peuvent être les frais liés à votre hospitalisation ?

Vos frais de séjour : ce sont les actes, les soins médicaux et chirurgicaux et votre hébergement. Ils sont calculés sur la base d'un tarif journalier auquel s'ajoute un forfait journalier.

Vos dépenses personnelles pendant le séjour, et en particulier : communications téléphoniques, téléviseur, chambre individuelle, lit accompagnant, repas accompagnant.

Cas particulier du patient traité à l'hôpital au titre de l'activité libérale de son médecin - Si votre médecin exerce une activité libérale à l'hôpital, vous avez la possibilité d'être traité à ce titre :
- vous exprimerez cette volonté par écrit en cas d'hospitalisation,
- votre médecin vous informera des modalités de règlement de ses honoraires et des modalités de votre remboursement, selon les tarifs en vigueur, par votre assurance-maladie et, le cas échéant, par votre mutuelle.

Assurés sociaux : quels sont les frais d'hospitalisation à votre charge ?

Le tarif journalier

En règle générale, la sécurité sociale prend à sa charge 80% du montant du tarif journalier, les 20% restants, appelés « ticket modérateur », sont à votre charge pour tout ou partie selon que vous avez ou non souscrit une assurance complémentaire.

Dans les cas suivants, le tarif journalier est intégralement pris en charge par la sécurité sociale dès le premier jour d'hospitalisation :
- pour certaines interventions chirurgicales,
- pour une hospitalisation de plus de 30 jours consécutifs,
- à partir du premier jour du 6e mois de grossesse,
- pour votre accouchement,
- s'il s'agit de l'hospitalisation d'un bébé de moins d'un mois,
- à la suite d'un accident du travail,
- si vous relevez du code des pensions militaires (article L.115).

Si vous avez une mutuelle (d'entreprise, privée, CMUC...), le forfait hospitalier peut être pris en charge partiellement ou en totalité par celle-ci.

Le forfait journalier

Le forfait journalier est intégralement pris en charge par la sécurité sociale dès le premier jour d'hospitalisation dans les cas suivants :
- s'il s'agit de l'hospitalisation d'un bébé de moins d'un mois,
- à partir du premier jour du 6e mois de grossesse,
- à la suite d'un accident du travail,
- si vous relevez du code des pensions militaires (article L.115).

Le centre hospitalier peut adresser directement à votre mutuelle la facture des frais d'hospitalisation restant à votre charge ainsi que les frais de la chambre particulière. Trois conditions doivent être réunies pour cela :
- vos droits sont ouverts auprès de l'assurance maladie,
- vous êtes adhérent à une mutuelle,
- vous avez fourni au guichet des admissions la prise en charge des frais d'hospitalisation délivrée par votre mutuelle au plus tard le jour de votre sortie.

Si vous n'avez pas de mutuelle ou si vous n'avez pas fourni le justificatif de prise en charge de votre mutuelle, vous réglez la facture correspondant au ticket modérateur et au forfait journalier le jour de votre sortie.

Vous n'êtes pas assuré(e) social : quels sont les frais d'hospitalisation à votre charge ?

Si vous n'êtes pas assuré social ou si vous êtes ressortissant étranger, vous devez régler au préalable la totalité de vos frais d'hospitalisation prévisionnels figurant sur le devis qui vous a été remis.

Formalités de sortie : que devez-vous faire le jour de votre sortie ?

Présentez-vous au guichet des admissions (ou demandez à l'un de vos proches de vous y représenter) pour clore votre dossier et retirer votre bulletin de sortie.
L'agent du guichet complètera votre dossier administratif et vous indiquera si besoin les pièces à rapporter pour finaliser la clôture de votre dossier (par exemple : la prise en charge de votre mutuelle).
Cet agent vous remettra des bulletins de sortie de situation à joindre à votre prolongation d'arrêt de travail que vous devrez transmettre à :
- votre caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) qui vous versera éventuellement vos indemnités journalières,
- votre mutuelle qui prendra en charge le ticket modérateur et éventuellement d'autres prestations comme le forfait journalier, la chambre particulière, le lit accompagnant, etc.,
- votre employeur afin de justifier votre absence au travail.

Le montant des frais restant à votre charge (ticket modérateur, forfait journalier, chambre particulière, etc.), est calculé d'après les informations que vous nous aurez communiquées et vous sera alors précisé. Vous pourrez :
- soit régler directement ce montant, en espèces, chèque ou carte bancaire ; une quittance vous sera remise immédiatement,
- soit attendre « l'avis des sommes à payer » envoyé par le trésor public ; le dossier sera facturé en fonction des éléments connus au moment du lancement de la facturation. Une attestation de paiement vous sera adressée par le trésorier dès l'encaissement des sommes dues. Vous pouvez acquitter cette facture par **télépaiement**, par téléphone, par courrier et dans les locaux de la trésorerie.

Si vous avez déposé un ou des objets de valeur, allez les retirer au bureau de la régie du lundi au vendredi de 8h30 à 16h.

Les dépôts sont remis à leurs propriétaires, sur présentation d'une pièce d'identité. Les proches peuvent récupérer les dépôts si ils sont munis des trois documents suivants : 1/ une procuration signée par le patient, 2/ la pièce d'identité du patient, 3/ sa propre pièce d'identité.
Les dépôts non récupérés par les patients à leur sortie sont automatiquement adressés à la trésorerie hospitalière de Poissy.

Quels documents vous seront remis le jour de votre départ ?

Des documents médicaux remis par le service de soins
- une ordonnance si un traitement doit être poursuivi, ou pour l'achat ou la location de matériel,
- votre prolongation arrêt de travail si nécessaire,
- un rendez-vous de consultation de suivi si besoin,
- des conseils diététiques si un régime vous est prescrit ou conseillé.

Le médecin responsable pendant votre hospitalisation adressera dans les meilleurs délais un compte-rendu d'hospitalisation à votre médecin traitant, sauf avis contraire de votre part.

Si, lors de votre enregistrement, vous avez communiqué votre adresse mail ainsi que votre numéro de téléphone portable, vos documents médicaux vous seront transmis, ainsi qu'aux professionnels de santé, par voie

numérique via une plateforme de e-santé (LIFEN). L'établissement alimente aussi votre DMP (Mon Espace Santé) si votre compte est activé auprès de la CPAM.
En cas de refus, vous devez le faire savoir auprès des secrétariats. Un formulaire est à votre disposition.

Votre bulletin de sortie remis par le guichet des admissions
Le bulletin de sortie atteste de votre hospitalisation. Il vous permettra de régulariser votre situation auprès de votre caisse primaire d'assurance maladie, de votre mutuelle, de votre employeur.

À vérifier avant de sortir de l'hôpital :

- ☐ j'ai les documents nécessaires à ma sortie,
- ☐ j'aurai mon traitement à la maison,
- ☐ j'ai une lettre pour mon médecin,
- ☐ j'ai les aides nécessaires chez moi,
- ☐ mon transport est assuré (les transports par ambulance sont réservés à des situations particulières),
- ☐ je n'ai rien oublié dans ma chambre,
- ☐ je peux rentrez chez moi (clé ? famille ? voisin ?),
- ☐ il y a le chauffage et de la nourriture sur place,
- ☐ mon auxiliaire de vie (infirmier·e) est informé.

NOTES

Chapitre 3

Vie quotidienne

Le fonctionnement des services et le repos des patients doivent être respectés de même que les règles de la vie sociale et de la citoyenneté. Pour des raisons de sécurité et par respect de la loi, nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les chambres comme dans l'enceinte du centre hospitalier.

Votre chambre

Les chambres sont équipées d'un ou de deux lits, ainsi que d'un cabinet de toilette ; les salles de douches ou de bains sont dans le service.
Apportez votre nécessaire de toilette et votre linge ; ils ne sont pas fournis.
Si vous souhaitez occuper une chambre particulière, faites-en la demande lors de votre pré-admission.
Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités dans le service et elle donnera lieu à une facturation.

Vos effets personnels

Dès votre arrivée, évitez de conserver vos objets précieux, carte bancaire ou chéquier. Ne gardez avec vous que le strict minimum en espèce. Les objets de valeur peuvent être déposés puis retirés à la régie du centre hospitalier. Renseignez-vous auprès du cadre de santé du service.
Si vous portez des prothèses ou des lunettes, signalez-le au cadre de santé du service : une boîte vous sera fournie pour les prothèses dentaires ou auditives.

Vos repas et ceux de vos proches

Les repas sont servis aux heures suivantes : petit déjeuner entre 7h45 et 8h30, déjeuner entre 12h et 13h dîner entre 18h et 19h.
Le premier jour de votre hospitalisation, un repas standard vous sera servi. Vous pourrez ensuite choisir votre menu parmi les propositions du service de restauration.
Les repas font partie du traitement : respectez les indications des médecins et du personnel soignant. Evitez les boissons et aliments extérieurs sauf accord des médecins.
Si le médecin vous a prescrit un régime (diabétique, pour allergie alimentaire …), le diététicien vous aide à composer vos repas.
Un repas accompagnant peut être servi à l'un de vos proches. Pensez à le commander la veille auprès de l'équipe soignante et à acheter un ticket de repas à la régie. Ce même ticket permet de déjeuner dans le self du personnel.
Vous trouverez dans le hall du site de Poissy une cafétéria ; des distributeurs automatiques sont également accessibles.

L'accueil des proches et des visiteurs

Les horaires de visite sont affichés à l'entrée du service. Les visites sont en règle générale possibles l'après-midi, la matinée étant habituellement consacrée aux soins.
Sauf contre-indication médicale et circonstances particulières, vos proches peuvent vous rendre visite chaque jour, en fonction de l'organisation des services et dans le respect de la tranquillité des personnes hospitalisées.
Vous êtes en droit de refuser des visites. Précisez-le à l'équipe soignante dès votre admission ou en cours de séjour.
Les visites des enfants de moins de 15 ans sont déconseillées afin de préserver leur santé, tout en restant possibles sous réserve de l'accord de l'équipe soignante. C'est également le cas à la maternité et dans le service de néonatologie.
Pour votre repos et celui des autres patients, il est préférable de ne pas recevoir plusieurs visiteurs en même temps.
Si votre état de santé le justifie et selon les possibilités du service, un de vos proches peut être autorisé à dîner et dormir dans votre chambre.

Image

Par principe, toute personne dispose sur son image et sur l'utilisation qui en est faite d'un droit exclusif et peut s'opposer à sa reproduction et à sa diffusion sans son autorisation formelle. Journalistes, photographes et caméramen professionnels ou amateurs sont tenus de recueillir préalablement et formellement l'accord des personnes, patients, personnels ou usagers. Cette disposition s'applique également aux visiteurs qui capteraient des images à l'aide de leur téléphone portable.

La chambre de la personne hospitalisée est un espace privé - Le patient peut y recevoir les personnes de son choix. Toutefois, dans le cas d'un journaliste, d'un reporter ou d'un photographe, les restrictions suivantes s'appliquent : information préalable des responsables du service ; visiteurs en nombre limité (trois au plus) ; rencontre organisée dans une chambre individuelle et aux heures prévues par le service pour les visites ; respect de l'intimité et du repos des autres personnes hospitalisées ; respect du fonctionnement du service, du déroulement habituel des soins et des précautions d'hygiène.

Cafétéria

Implantée dans le hall principal du site hospitalier de Poissy, cet espace propose tous les jours à la vente restauration (sur place ou à emporter), confiserie, presse, produits de dépannage et cadeaux. Il assure également la gestion des services de téléphonie de télévision pour personnes hospitalisées.

Télévision et téléphonie

Sauf dispositions particulières d'hospitalisation, adressez-vous à votre arrivée au prestataire pour obtenir l'ouverture de la ligne téléphonique de votre chambre et/ou brancher la télévision qui y est installée (consultez le chapitre des « informations pratiques »).
Si vous souhaitez préserver la confidentialité de votre numéro de téléphone pendant votre séjour, signalez-le au prestataire et à l'équipe soignante.
Veillez au repos de vos voisins lorsque vous réglez le niveau sonore de votre télévision. Cette recommandation s'applique également si vous avez apporté un appareil audio personnel.
L'usage du téléphone portable est réglementé dans certaines zones sensibles et son usage ne doit pas perturber le repos des patients.

Quelques règles de sécurité

Incendie

Si vous constatez un départ de feu ou décelez une fumée ou une odeur suspecte, prévenez immédiatement l'équipe soignante. En cas d'évacuation des locaux, suivez les consignes de sécurité affichées et les instructions du personnel du service. N'utilisez en aucun cas les ascenseurs.

Prévention des atteintes aux personnes

La gestion de la violence verbale et physique fait partie du savoir-faire des soignants. Si vous êtes témoin d'un acte de violence, ne vous exposez pas et alertez le personnel hospitalier. Si vous êtes confronté à un acte de violence, faites appel à un agent hospitalier afin qu'il prenne les mesures appropriées.

Prévention des vols

Évitez d'apporter des objets de valeur dans l'établissement à l'occasion d'un séjour programmé. Si vous arrivez inopinément à l'hôpital, confiez vos objets de valeurs (bijoux, sommes d'argent, chéquiers, cartes bancaires) à la régie. Un reçu vous sera remis portant inventaire des objets déposés. Vous pourrez les retirer à la régie ou à défaut à la trésorerie hospitalière. Ce dépôt est fortement conseillé.

Promenade et autorisation d'absence et de sortie

Si votre état de santé le permet et selon les recommandations du médecin, il vous est possible de sortir du service tout en restant dans l'enceinte de l'hôpital. Avertissez toujours l'équipe soignante lorsque vous quittez votre chambre et le service.
Pendant votre séjour, des autorisations de sortie de l'établissement peuvent être accordées par le médecin.

Le respect de vos croyances

Le respect de la liberté de conscience constitue un droit fondamental. Les ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite. Un lieu d'accueil, d'écoute, de silence et de prière est mis à la disposition des personnes hospitalisées et de leurs proches pendant leur séjour.

Chapitre 4

Informations pratiques actualisées

Chiffres clef *(année 2020)*

Professionnels : 3 200 (*)
Dont personnels médicaux (hors internes) : 300 (*)
Capacité (lits et places) : 1 100

Passages annuels aux urgences (**) : 86 000
Nombre de naissances : 4 300

(*) Il s'agit d'équivalents temps plein (et non du nombre de personnes physiques, qui est plus élevé).
(**) Urgences adultes, gynéco-obstétricales, pédiatriques

Reconnaître vos interlocuteurs hospitaliers

Ils et elles portent des tenues distinctives et des badges de couleur :

Contacter les services hospitaliers, sociaux et administratifs

<u>Guichets des admissions</u>

Hospitalisation

- Site de Poissy (hall principal, rez-de-chaussée) :
de 7 h 30 à 17 h 30 du lundi au vendredi et de 8 h 30 à 12 h 30 le samedi
- Site de Saint-Germain (galerie centrale, secteur A) : de 8 à 17 h du lundi au vendredi

Admission via les urgences

- Un agent administratif est présent de 8 h à 23 h dans le service des urgences du site de Poissy.

Admission en unité de soins de longue durée (USLD) ou en établissement d'hébergement de personnes âgées dépendantes (EHPAD)

- L'admission est faite après accord médical et administratif. Les inscriptions sont réalisées sur dossier, téléchargeable sur le site internet de l'établissement.

<u>Bureau d'état civil</u>

- Site de Poissy (hall principal, rez-de-chaussée) : de 9 h à 17 h du lundi au vendredi ; adressez-vous au guichet des admissions le samedi (voir ci-dessus).

<u>Régie</u>

- 8 h 30 à 16 h du lundi au vendredi, site de Poissy : hall principal rez-de-chaussée - Site de Saint-Germain, galerie centrale, secteur A, consultations externes.

Service social - Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)

- Service social - site de Poissy : 01 39 27 50 65
- PASS : 01 39 27 46 31

Chambre mortuaire

Leurs agents répondent volontiers aux questions. Ils peuvent être joints comme suit .

- 01 39 27 50 19 ou 01 39 27 40 50 (via le standard)
  du lundi au vendredi : entre 8 h et 17 h 30
  samedi, dimanche et jours fériés : entre 9 h 30 et 16 h 30

Contacter vos autres interlocuteurs

Relais H café

Implanté dans le hall principal du site hospitalier de Poissy, cet espace propose tous les jours à la vente restauration (sur place ou à emporter), confiserie, presse, produits de dépannage et cadeaux :

- du lundi au vendredi de 7 h 30 à 18 h
  le samedi de 8 h à 18 h
  le dimanche et les jours fériés de 11 h à 16 h

Représentants des cultes

Des ministres des différents cultes peuvent vous rendre visite. Adressez-vous aux agents de l'accueil de l'hôpital qui vous communiqueront une liste de cordonnées des différents représentants aux alentours.
Un lieu d'accueil, d'écoute, de silence et de prière est mis à la disposition des patients et de leur famille pendant leur séjour au 7e étage du site de Poissy et à la Chapelle de Saint-Germain-en-Laye. Renseignements auprès de l'aumônerie catholique du centre hospitalier : 01 39 27 55 67

Représentants des usagers

Ils siègent à la commission des relations avec les usagers (CDU) : voir leurs coordonnées en page suivante.

Téléphonie et télévision

Dans votre chambre, votre contact pour l'ouverture de votre ligne et le branchement du téléviseur est
Relais H café, dans le hall (01 39 27 48 40 ou par un poste interne 48 40) du lundi au vendredi de 9 h à 18 h

Tarifs et prestations hôtelières hospitalières

Votre chambre

Tous les secteurs d'hospitalisation ne peuvent pas proposer de chambre individuelle. Faites-en la demande lors de votre pré-admission. Elle vous sera attribuée en fonction des disponibilités dans le service et vous sera facturée au tarif de 60 € par jour, et de 70 € dans l'aile F.

Vos repas et ceux de vos proches

Vos proches peuvent déjeuner ou dîner avec vous, ou bien déjeuner au self des personnels du site hospitalier de Poissy entre 11 h 30 et 14 h 30 en semaine. Les tickets de repas accompagnant s'achètent à Poissy à la régie au tarif de 11,48 € le repas et 4,47 € le petit déjeuner (tarifs au 01-05-22).

Prestations complémentaires

Des distributeurs alimentaires et de boissons sont installés dans le hall du site de Poissy ainsi que dans la galerie du site de Saint-Germain-en-Laye.

Consultations, prise de rendez-vous, contacts

La prise de rendez-vous en ligne est accessible via le site internet de l'hôpital et via l'application de notre prestataire Doctolib.
La prise de rendez-vous par téléphone est toujours possible via le standard ou les numéros d'appel mentionnés dans le site internet de l'hôpital et dans « L'annuaire médical », consultable en ligne sur le site internet. Cet annuaire liste l'ensemble des consultations du centre hospitalier ainsi que, service par service, les coordonnées téléphoniques du secrétariat médical et du bureau des rendez-vous.

Composition de la commission des usagers *(décembre 2021)*

Missions

- 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 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.
- Être informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données.

Composition

Président ---------- Olivier CHÉREAU
Praticien hospitalier retraité—médiateur médical

Vice-présidente

Représentante des usagers, titulaire ---------- Évelyne LE GUERN
UFC Que Choisir Val-de-Seine

Représentant des usagers, suppléant ---------- Daniel LAMISSE
UFC Que Choisir Val-de-Seine

Représentante des usagers, titulaire ---------- Françoise CRÉACH
UNAFAM

Représentante des usagers, suppléante -------- Martine CHAVIGNY
UDAF

Médiateur médical, titulaire ---------- Olivier CHÉREAU
Praticien hospitalier retraité

Médiateur médical, suppléant ---------- Pascal BUTEAUX
Praticien hospitalier - Urgences adultes Poissy

Médiatrice non médicale, titulaire ---------- Christel FOURNIER
Responsable identitovigilance / gestion des demandes de dossiers médicaux - Département d'information médicale

Médiateur·trice non médical·e, suppléant·e ---- Fonction vacante

Responsable qualité ---------- Julie DASSONVILLE
(Ne dispose pas d'une voix délibérative)

Représentant légal de l'Etablissement
Directeur adjoint en charge de la relation avec les usagers ---------- Damien HUGOT

Membres siégeant à titre facultatif :

- *le président de la commission médicale d'établissement ;*
- *la représentante de la commission des soins infirmiers, rééducation et médico-technique (CSIRMT) et sa suppléante ;*
- *une représentante du personnel et sa suppléante ;*
- *la coordinatrice générale des soins ;*
- *la secrétaire chargée des relations avec les usagers.*

Coordonnées

Service des relations avec les usagers

Centre hospitalier intercommunal de Poissy - Saint-Germain-en-Laye
Affaires générales
CS73082
78303 POISSY CEDEX

@ direction.chips@ght-yvelinesnord.fr

01 39 27 54 06 (messagerie vocale)

Associations

UFC Que choisir Val-de-Seine
01 39 65 63 39 - contact@valdeseine.ufcquechoisir.fr

UNAFAM 78
01 39 54 17 12 - 78@unafam.org

UDAF 78
01 39 20 14 40 - udaf@udaf78.asso.fr

Chapitre 5

Prévention et vigilances sanitaires à l'hôpital

Notre système de vigilances sanitaires

Les vigilances sanitaires constituent la base de notre dispositif de sécurité des soins.
Ce système de veille et d'alerte s'applique dans tous les domaines où des produits de santé sont utilisés.

Les vigilances et leur domaine d'application sont :
- la pharmacovigilance pour les médicaments et produits rattachés,
- l'hémovigilance pour les produits sanguins labiles,
- la matériovigilance pour les dispositifs médicaux,
- la réactovigilance pour les dispositifs médicaux de diagnostic *in vitro*,
- la biovigilance pour les produits d'origine humaine à action thérapeutique,
- l'infectiovigilance pour la surveillance et la prévention des infections nosocomiales,
- l'AMP vigilance pour les activités d'assistance médicale à la procréation (AMP),
- la cosmétovigilance pour les produits cosmétiques.

La prévention du risque infectieux

Une infection nosocomiale ou associée aux soins est une infection contractée lors du séjour à l'hôpital, qui n'était pas présente à l'admission, et qui s'est déclarée au moins 48 heures après celle-ci. Dans la grande majorité des cas, cette infection est liée à une procédure de soins dont la pratique était nécessaire pour traiter la maladie ayant conduit le patient à l'hôpital, ainsi qu'à l'état de la personne.
C'est pour lutter contre ce risque qu'une structure interne spécialisée composées de médecins, infirmières et techniciens a été mise en place. Avec l'appui du comité de lutte contre les infections nosocomiales (le CLIN, autre instance interne), elle assure :
- la surveillance et la prévention des infections,
- la détection et le traitement des épidémies,
- le contrôle de la qualité bactériologique de l'eau, de l'air, de l'alimentation,
- le choix des matériels, des produits et des médicaments en rapport avec le risque infectieux,
- la formation du personnel,
- la mise en place d'indicateurs de qualité en hygiène,
- la déclaration d'infections associées aux soins particulières auprès des autorités sanitaires compétentes.

Certaines mesures préventives peuvent présenter un aspect contraignant, pour les patients et leurs familles, mais également pour les soignants. Elles concernent surtout les modalités particulières de contact avec les patients. Elles sont signalées sur la porte de la chambre par un sigle (représentant des mains sous un robinet) qui vous prévient des dispositions à respecter ; celles-ci vous seront expliquées par le personnel soignant.

Vous pouvez contribuer à l'hygiène de l'établissement en respectant les consignes de chaque service. Les infirmières et les équipes d'hygiène sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions concernant l'hygiène.

L'hygiène et la lutte contre les infections associées aux soins participent à une assurance de la qualité et de la sécurité de votre prise en charge à l'hôpital.

Les plus récents indicateurs de lutte contre les infections associées aux soins sont présentés dans la page suivante. Vous pouvez également consulter les résultats de lutte contre les infections nosocomiales de tous les établissements de santé sur le site du ministère de la Santé www.scopesante.fr

NOS INDICATEURS DE QUALITE ET DE SECURITE DES SOINS (IQSS)

Les tableaux de bord ci-dessous présentent aux usagers et aux professionnels les moyens, actions et résultats du centre hospitalier dans l'amélioration de la prise en charge des patients et dans la prévention des infections associées aux soins.
Le recueil de ces indicateurs est alterné d'une année sur l'autre et la diffusion des résultats est actualisée a minima annuellement.
Ces résultats peuvent être comparés à ceux des autres hôpitaux et cliniques sur le site : **www.scopesante.fr**

Poissy Saint-Germain-en-Laye
www.chi-poissy-st-germain.fr
Centre Hospitalier Intercommunal

Version Janvier 2022

QUALITE DE L'ETABLISSEMENT *(données 2016)*

Niveau de certification par la Haute Autorité de Santé	B Certification avec recommandations d'amélioration

A | B | C | D | E

COORDINATION DES SOINS

Décision médicale en équipe en cas de cancer *(données 2017)*		83%	B
Qualité du dossier d'anesthésie *(données 2017)*		74%	C
Projet de soins et de vie en SSR *(données 2018)*	Poissy	95%	A
	St-Germain	88%	A

EVALUATION DE LA DOULEUR *(données 2018)*

Evaluation et prise en charge de la douleur	MCO Poissy[1]	77%	B
	MCO St-Germain[1]	92%	A
	SSR[2] Poissy	89%	B
	SSR[2] St-Germain	94%	A

COORDINATION VILLE / HOPITAL *(données 2018)*

Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Lettre de liaison à la sortie	MCO[1] Poissy	11%	C
		MCO[1] St-Germain	20%	C
		CA[3] Poissy	16%	C
		CA[3] St-Germain	30%	C
		SSR[2] Poissy	63%	C
		SSR[2] St-Germain	74%	B

A | B | C | NR | NV NR : non répondant - NV : données non validées (après contrôle)

[1] MCO : médecine chirurgie obstétrique [2] SSR : soins de suite et de réadaptation [3] CA : chirurgie ambulatoire

PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS *(données 2019)*

Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques	MCO[1], SSR[2] Poissy	54%	C
		MCO[1], SSR[2] St-Germain	68%	C

COMPLICATIONS APRES CHIRURGIE ORTHOPEDIQUE *(données 2020)*

Complications veineuses après la pose d'une prothèse totale de la hanche	**résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu**
Complications veineuses après la pose d'une prothèse totale du genou	
Infections du site opératoire après la pose d'une prothèse totale de la hanche	**résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu**
Infections du site opératoire après la pose d'une prothèse totale du genou	

A | B | C | D | NR NR : non répondant

SATISFACTION ET EXPERIENCE DU PATIENT *(données 2021)*

		Poissy	St-Germain
Note globale de satisfaction des patients	MCO[1] *(263 répondants)*	68.43%	DI
	DETAILS ▪ Accueil ▪ Prise en charge par les médecins/chirurgiens ▪ Prise en charge par les infirmiers/aides-soignants ▪ Repas ▪ Chambre ▪ Organisation de la sortie	62% 78% 80% 53% 64% 61%	
	CA[3] *(104 répondants)*	76.89%	77.73%
	DETAILS ▪ Avant l'hospitalisation ▪ Accueil le jour de la chirurgie ▪ Prise en charge ▪ Chambre et collation ▪ Organisation de la sortie et retour à domicile	82% 78% 83% 67% 73%	83% 79% 87% 67% 71%
	SSR[2] *(1 répondant)*	DI	DI
	DETAILS ▪ Avant l'hospitalisation ▪ Accueil le jour de la chirurgie ▪ Prise en charge ▪ Chambre et collation ▪ Organisation de la sortie et retour à domicile		

MCO	>77.3	74-77.3	70.7-74	<70.7	NR	DI	NR : non répondant - DI : données insuffisantes
CA	>79.7	78.5-79.7	78.6-73.1	<73.1	NR	DI	NR : non répondant - DI : données insuffisantes

La prévention de la malnutrition

La recherche d'une dénutrition ou d'une malnutrition fait partie de votre prise en charge globale afin de diminuer les risques liés aux traitements lourds (chimiothérapie, chirurgie lourde, radiothérapie).
Au sein du comité (interne) de liaison alimentation nutrition (CLAN), un groupe de médecins, pharmaciens, diététiciens, ingénieur en restauration, soignants et administratifs met en place des actions pour évaluer et améliorer si besoin l'état nutritionnel des patients hospitalisés.

Réseaux de soins et prévention

Certaines de nos équipes participent à des réseaux de soins dont la vocation est d'assurer une prise en charge globale du patient sur son parcours de soins, à l'intérieur et à l'extérieur de l'hôpital. Les réseaux ont également une mission de prévention. Ils sont composés de professionnels de santé de ville et d'hôpitaux qui exercent des disciplines différentes.

Gériatrie	ACESIDY	Association des coordonnateurs d'établissement de soins infirmiers à domicile.
	Comité local d'information et de coordination gérontologique	Maintien à domicile de la personne âgée dépendante. Coordination des professionnels (services sociaux, médecin traitant, structure médico-sociale, hôpitaux, associations…).
	Racynes, Emile, Regelib	Coordination à domicile en gérontologie et coordination en soins palliatifs.
Génétique	GIFO (réseau de génétique de l'Ile-de-France Ouest ; départements 78 et 92)	Dépistage, diagnostic, conseil, prise en charge des maladies génétiques.
Obstétrique	Maternité en Yvelines et Pays associés (MYPA)	Orientation et coordination de la prise en charge des femmes enceintes.
	Communauté Périnatale de Poissy	Prévention des grossesses pathologiques.
Maladies infectieuses	OSIRIS	Prévention. Coordination des réseaux de soins et mise en relation d'intervenants autour de la personne malade.
	Centre gratuit d'information, de diagnostic et de dépistage des IST (CeGIDD	Prévention et dépistage du sida.
	Virus Hépatite C Ouest	Prévention et prise en charge de l'hépatite C.
Neurologie	Réseau SEP IDF Ouest	Sclérose en plaques : évaluation et coordination des soins ; formation des professionnels.
Oncologie	La Ligue contre le cancer Réseau cancer Yvelines Nord	Prévention et prise en charge du patient atteint d'un cancer.
Pédiatrie	RIFOP	Réseau Ile-de-France d'hématologie oncologie pédiatrique.
Pneumologie	Morphée	Troubles chroniques du sommeil.
Santé mentale	Communauté territoriale de santé mentale,	Favoriser le travail collaboratif et partenarial et d'offrir une réponse adaptée aux besoins de la population en matière de santé mentale.

L'identito-vigilance

La qualité de l'identification d'un usager est au cœur de la sécurité de sa prise en charge. Elle est également un des piliers de la confiance nécessaire au développement des services numériques dans les champs de la santé et du médico-social.

Les bonnes pratiques d'identification ont pour objet :

- d'éviter des erreurs d'identification des personnes prises en charge ;
- de s'assurer de la bonne association des données de santé avec l'usager auxquelles elles se rapportent ;
- de faciliter la détection d'une erreur d'attribution de documents
- d'améliorer le suivi d'un usager dans le cadre d'un parcours de soins complexe, en facilitant la circulation, l'échange et l'agrégation des données de sa prise en charge par les divers acteurs et systèmes d'information impliqués.

La vérification de l'identité fait partie des obligations des professionnels et ne peut être effectuée avec la carte vitale qui n'est pas un document d'identité.

Tous les professionnels de santé sont donc réglementairement fondés à demander une pièce d'identité aux usagers, chaque fois qu'ils le jugent nécessaire, pour s'assurer de donner les bons soins à la bonne personne, ce qui engage leur responsabilité.

La contribution de l'usager – ou celle de ses proches – doit être demandée chaque fois que possible pour contrôler la qualité des traits saisis, que ce soit dans le système d'information ou sur les éléments d'identification externes (étiquettes, bracelet d'identification). Le patient est aussi acteur de la sécurité de sa prise en charge.

Le CHIPS continue à s'intégrer dans une démarche d'amélioration de la qualité notamment dans le domaine de l'identification du patient. Ainsi lors de l'accueil des usagers, il sera demandé systématiquement de présenter, dans la mesure du possible, une pièce d'identité afin de confirmer l'identité de l'usager, accompagné de la carte vitale. Les pièces d'identité actuellement en circulation sur le territoire n'ayant pas toutes le même niveau de sécurité, vous trouverez ci-dessous les documents à apporter en priorité.

	Pièces d'Identité Officielles	Pièces d'Identité Non Officielles
Ressortissants Français (majeurs et mineurs)	- Carte Nationale d'Identité - Passeport	- Permis de conduire - …
Ressortissants Français (mineurs)	- Acte de naissance - Livret de famille Accompagné d'une pièce d'identité d'un représentant légal	/
Ressortissants de l'Union Européenne (majeurs et mineurs)	- Carte Nationale d'Identité - Passeport - Titre de séjour permanent	- Permis de conduire - …
Ressortissants hors Union Européenne (majeurs et mineurs)	- Passeport - Titre de séjour permanent	- Carte Nationale d'Identité - …

En résumé, être bien identifié participe à la sécurité de la prise en charge de l'usager. Une erreur d'identité est potentiellement une erreur médicale. Vous aussi, participez à votre prise en charge en venant à l'hôpital avec une pièce d'identité, en vérifiant votre identité sur les documents en votre possession et en rappelant votre identité à chaque fois qu'elle vous est demandée.

Chapitre 6

Votre information et nos relations avec les usagers

La charte de la personne hospitalisée : principes généraux (*)

Circulaire 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*

La prise en charge de la douleur et des soins palliatifs

Une équipe mobile peut intervenir à votre demande ou à la demande des équipes soignantes dans tous les services du centre hospitalier.

La prise en charge de la douleur

Les douleurs aiguës, qu'elles soient médicales, traumatiques, péri-opératoires, obstétricales (…) chez l'adulte, l'enfant ou les personnes âgées, sont prises en charge au sein des services d'hospitalisation en lien avec les équipes mobiles.

Les douleurs chroniques, rebelles aux traitements antalgiques usuels, sont le plus souvent prises en charge en dehors de l'hospitalisation, lors d'une consultation spécialisée.

Par ses travaux, un comité (interne) de lutte contre la douleur (le CLUD) participe à l'amélioration continue de la qualité des soins concernant la prise en charge de la douleur.

Les soins palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins actifs prenant en charge la personne atteinte d'une maladie grave, que ce soit au moment de la phase de diagnostic, au cours de l'évolution de la maladie ou à la fin de la vie. Leur objectif est de soulager les douleurs physiques ainsi que les autres symptômes et de prendre en compte la souffrance. Les soins palliatifs et l'accompagnement sont interdisciplinaires (médecins, infirmières, psycho-logues et secrétaires). Ils s'adressent au malade en tant que sujet, à sa famille et à ses proches.

Vos droits *(des fiches détaillées sont insérées dans le chapitre « Droits et accueil des usagers »).*

Désignez votre personne de confiance **(voir également en pages 27/28/29)**

(cf article L. 1111-6 du code de la santé publique)

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 considèrera 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 en outre, 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.

Rédigez vos directives anticipées **(voir également en pages 32/33)**

(cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, rendez les accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : donnez-les-lui ou signalez-lui leur existence et indiquez-lui les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Votre droit d'accès au dossier médical **(voir également en pages 34/35/36)**

(cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent pas être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe (pour les informations recueillies pendant la minorité, elles sont conservées jusqu'au 28e anniversaire du patient).

Soins psychiatriques sous contrainte

La loi de 1990 qui organisait les soins psychiatriques sans consentement a été réformée et est entrée en vigueur le 1er août 2011. Elle renforce les droits des malades souffrant de troubles mentaux qui rendent impossible leur consentement aux soins, et auxquels la loi les oblige cependant. Ainsi, la prise en charge de ces patients débute désormais par une période d'observation en hôpital de 72 heures, au terme de laquelle peut être défini un programme de soins (hospitalisation à temps partiel, soins ambulatoires ou soins à domicile) ou un maintien en hospitalisation complète. La saisine du juge des libertés et de la détention est systématique afin de contrôler le bien-fondé d'une hospitalisation complète (hors programme de soins).

La recherche clinique

Nos services médicaux mènent des actions de recherche clinique sur les techniques de diagnostic et de traitement de certaines pathologies ; conformément aux lois de bioéthique, votre consentement libre et éclairé à ces recherches vous sera demandé.

A propos des données informatisées vous concernant

Le CHIPS responsable de traitement 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. La collecte de ses données est basée sur une obligation légale (code de la santé public) et sur l'obligation de sauvegarde de vos intérêts vitaux.

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). Les données collectées peuvent concerner :

-l'identification ;

-la vie personnelle ou vie professionnelle ;

-des informations d'ordre économique et financier ;

-des données sensibles, c'est le cas notamment des données de santé .

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.

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, prévoient 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.

Par ailleurs, il pourra vous être proposé de participer à un protocole de recherche durant votre hospitalisation ou votre consultation. Vous serez alors informé individuellement et spécifiquement et votre accord sera demandé par un consentement. Vous pouvez à tout moment interrompre votre participation sans justification, sans que cela ne remette en cause la qualité de vos soins.

Pour toute information, pour exercer les droits sur les traitements de données personnelles gérés par le CHIPS, 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

Don d'organes : tous concernés

« Toute personne majeure ou mineure âgée de treize ans au moins peut s'inscrire sur le registre afin de faire connaître qu'elle refuse qu'un prélèvement d'organes soit opéré sur son corps après son décès soit à des fins thérapeutiques, soit pour rechercher les causes du décès, soit à d'autres fins scientifiques, soit dans plusieurs de ces trois cas. Ce refus ne peut faire obstacle aux expertises, constatations et examens techniques ou scientifiques éventuellement diligentés dans le cadre d'une enquête judiciaire ou même d'une mesure d'instruction […] Aucun prélèvement d'organe […] ne peut être opéré sur une personne décédée âgée de plus de treize ans sans interrogation obligatoire et préalable du registre… » (extraits du décret n°97-704 du 30 mai 1997).

Lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer directement sa volonté, celle-ci est néanmoins recherchée à travers les indications et renseignements retrouvés sur elle et dans ses effets, ou auprès de la personne de confiance qu'elle aurait éventuellement désignée. Sont également retenus tous les témoignages émanant des proches (la révision de la loi de la bioéthique en 2011 a élargi le cercle familial aux proches : amis, concubins ou toute personne pouvant attester d'un lien affectif durable) ou d'un membre du personnel auquel le malade se serait confié.

Le centre hospitalier est habilité à pratiquer un prélèvement d'organe(s) chez le sujet en état de mort encéphalique (cœur battant) et des prélèvements de cornées à cœur arrêté, à des fins thérapeutiques ou scientifiques, sauf opposition. La loi de bioéthique du 29 juillet 1994 adopte le principe de consentement présumé : toute personne est considérée consentante au prélèvement de ses organes et tissus après sa mort si elle n'a pas manifesté son refus de son vivant. La loi vous donne donc la possibilité de faire un choix concernant votre propre corps :

- si vous acceptez de donner vos organes et/ou vos tissus, dites-le à votre famille ou, mieux encore, portez sur vous la carte de donneur disponible auprès de l'Agence de la biomédecine,
- si vous refusez de donner vos organes, faites-vous inscrire sur le Registre national automatisé, auprès de l'Agence de la biomédecine.

Agence de la biomédecine (précédemment « Établissement Français des greffes »)
Numéro vert : 0 800 20 22 24 - Site Internet : www.agence-biomedecine.fr
1 avenue du Stade de France – 93212 SAINT-DENIS-LA-PLAINE CEDEX

Votre information

Avant votre séjour

La qualité et la sécurité des soins de cet établissement font l'objet d'évaluations qui sont consultables sur le site internet de la Haute Autorité de santé **www.has-sante.fr**

Vous y trouverez les indicateurs nationaux de qualité des soins et de lutte contre les infections nosocomiales et les résultats de la procédure de certification.

Pendant votre séjour

Le service dans lequel vous êtes hospitalisé pourra vous remettre des informations complémentaires sur son organisation et votre accueil. L'équipe qui vous prend en charge a le souci de vous apporter une information claire sur votre état de santé. Avec votre accord, elle peut renseigner vos proches. Elle travaille en relation avec votre médecin traitant ou celui que vous avez choisi pour assurer la continuité des soins dont vous avez besoin.

Si vous rencontriez une difficulté au cours de votre prise en charge, évoquez-la rapidement, soit avec le ou la cadre de santé du service, ou bien avec votre médecin. Une solution pourra ainsi être recherchée. Le cas échéant, en cas de persistance, vous pourriez solliciter le directeur de garde du centre hospitalier via le standard général.

Le site internet de l'établissement

Ce site apporte une information actualisée et pratique sur l'organisation du centre hospitalier, son offre de soins et ses actualités. Retrouvez ce livret et ces informations en ligne.

Le règlement intérieur

Il définit l'organisation administrative et médicale du centre hospitalier, et précise les règles qui s'appliquent pour les patients et pour les personnels.

Les relations entre l'hôpital et ses usagers

Nous souhaitons que l'expression des usagers soit possible et prise en compte. Il peut s'agir de remerciements ou de propositions, et aussi de réclamations, de plaintes ou d'une volonté de réparation en cas de préjudice.

L'évaluation de votre satisfaction

Satisfait ou non, exprimez-vous. Le document « Appréciation de votre séjour » est un questionnaire d'évaluation de votre satisfaction au terme de votre hospitalisation. C'est pour nous un outil privilégié d'amélioration de la qualité de votre prise en charge. Il peut être remis à l'équipe soignante ou adressé par courrier. Vous le trouverez en page suivante : n'hésitez pas à le remplir puis le détacher pour le remettre à l'équipe soignante ou l'adresser par courrier.

Un livre d'or est également ouvert sur le site internet de l'établissement.

Vos plainte, réclamation, éloge, observation ou proposition

(cf. articles R. 1112-79 à R. 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable médical ou cadre concerné. De plus, 24h/24, un directeur assure une garde administrative et peut à ce titre être joint pour recueillir toute plainte ou mécontentement exprimée par un patient. Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez écrire au directeur de l'établissement qui veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (articles R 1112-91 à R. 1112-94). Il fera le lien avec la commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRU-QPC). Il pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CRU-QPC. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Outre les médiateurs, la CRU-QPC se compose du directeur de l'établissement et de représentants des usagers.

La commission des usagers (voir page 14)

Elle a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Commentaires et suggestions :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

L'ensemble du personnel du centre hospitalier vous remercie d'avoir répondu à ce questionnaire.

Vous pouvez soit :

- Le remettre au personnel soignant du service.
- L'expédier par la poste à l'adresse suivante :

Centre hospitalier intercommunal de Poissy - Saint-Germain-en-Laye
Qualité - SIGRHYQ
CS 73082
78303 POISSY CEDEX

- Le saisir sur Internet : www.chi-poissy-st-germain.fr (rubrique : Vous et l'hôpital / Hospitalisation et séjour / Questionnaire de satisfaction)

Coordonnées de nos représentants des usagers :

Mme Le Guern et M. Lamisse, association UFC Que Choisir Val de Seine :
☎ 01.39.65.63.35 ✉ contact@valdeseine.ufcquechoisir.fr

Mme Créach, association UNAFAM 78 :
☎ 01.39.54.17.12 ✉ 78@unafam.org

Mme Chavigny, association UDAF 78 :
☎ 01.39.20.14.40 ✉ udaf.mp@udaf78.asso.fr

Poissy Saint-Germain-en-Laye
www.chi-poissy-st-germain.fr
Centre Hospitalier Intercommunal

APPRECIATION DE VOTRE SEJOUR

MADAME, MONSIEUR,

VOUS AVEZ ETE REÇU(E) AU CENTRE HOSPITALIER DE POISSY-SAINT GERMAIN EN LAYE.

NOUS AIMERIONS CONNAITRE VOTRE APPRECIATION SUR VOTRE SEJOUR AFIN D'AMELIORER LA QUALITE DE NOS PRESTATIONS.

NOUS VOUS REMERCIONS DE BIEN VOULOIR REMPLIR CE QUESTIONNAIRE, EN COCHANT LA CASE DE VOTRE CHOIX POUR CHAQUE QUESTION ET EN NOUS FAISANT PART DE VOS COMMENTAIRES.

Tampon de l'unité

QPR/ENR/090 – V5 – Octobre 2020

Appréciation de votre séjour

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

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

Service d'hospitalisation : _____

Site : ○ Poissy ○ Saint-Germain **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	○	○	○	○	○

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

Merci de nous faire part de vos commentaires et suggestions au dos de cette feuille.

Chapitre 7

Droits et accueil des usagers du système de santé

En tant qu'usager du système de santé vous bénéficiez de nombreux droits. Vous pouvez obtenir la communication de votre dossier médical, désigner une personne de confiance pour vous accompagner dans votre parcours de soins, être informé et donner votre avis quoi qu'étant mineur, rédiger vos directives anticipées pour votre fin de vie, exprimer votre volonté sur les soins qui vous sont proposés et les refuser si tel est votre décision, obtenir réparation en cas de dommage injustifié.….

Dans tous ces domaines, touchant au respect de la personne, au droit à l'information, à la liberté de choix ou à la qualité des soins, nous souhaitons faciliter votre information. Vous trouverez dans les pages suivantes des informations détaillées sur :

- la personne de confiance ;
- le contrat d'engagement sur la prise en charge de la douleur ;
- les directives anticipées ;
- les règles d'accessibilité aux informations de santé à caractère personnel.

Nous vous invitons par ailleurs à compléter votre information et à vous rendre sur l'espace web du ministère des Solidarités et de la Santé « Parcours de soins, vos droits » https://solidarites-sante.gouv.fr

La personne de confiance

Vous pouvez désigner dans votre entourage une personne de confiance qui peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches de santé – y compris lors des consultations médicales – et transmettre à l'équipe soignante vos volontés au cas où vous seriez hors d'état de vous exprimer.

En quoi la personne de confiance peut-elle m'être utile ?
Elle peut vous accompagner dans vos démarches, assister à vos entretiens médicaux et, éventuellement, vous aider à prendre des décisions concernant votre santé.

Dans l'hypothèse où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions et préalablement à toute intervention ou investigation, le médecin ou, le cas échéant, l'équipe médicale qui vous prend en charge, consultera en priorité la personne de confiance que vous aurez désignée. L'avis ainsi recueilli auprès de la personne de confiance guidera le médecin pour prendre ses décisions.

Vous pouvez en outre confier vos directives anticipées à votre personne de confiance.

Quelles sont les limites d'intervention de la personne de confiance ?
Si vous n'êtes pas en mesure de le faire vous-même, la personne de confiance s'exprime en votre nom et selon vos souhaits. Elle doit donc connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle est appelée à le faire. La personne de confiance ne peut toutefois pas obtenir communication de votre dossier médical, à moins que vous ne lui fassiez une procuration expresse en ce sens. De plus, si vous souhaitez que certaines informations ne lui soient pas communiquées, elles demeureront confidentielles, quelles que soient les circonstances. Si vous n'êtes plus en mesure d'exprimer votre volonté, seules les informations jugées nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité seront communiquées à votre personne de confiance.

Dans le cadre de la procédure collégiale encadrant les décisions de limitation ou d'arrêt des traitements en fin de vie, l'avis de la personne de confiance sera pris en compte par l'équipe médicale mais, en dernier lieu, c'est au médecin qu'il reviendra de prendre la décision concernant votre santé.
Dans le cas très particulier où une recherche biomédicale est envisagée dans les conditions prévues par la loi, si vous n'êtes pas en mesure de vous exprimer, l'autorisation de votre personne de confiance sera en revanche requise.

Qui peut désigner une personne de confiance ?
Seule une personne majeure peut désigner une personne de confiance. Si vous êtes protégé par une mesure de tutelle, vous ne pouvez pas désigner une personne de confiance. En revanche, si vous avez désigné quelqu'un antérieurement à la mesure de tutelle, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de cette personne, soit révoquer sa désignation.
Le majeur sous curatelle ou sous sauvegarde de justice peut, quant à lui, désigner sa personne de confiance.

Qui peut être désigné ?
Vous pouvez désigner toute personne de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission : un parent, un proche ou votre médecin traitant.
La personne de confiance que vous désignez et la personne à prévenir peuvent être la même personne, si vous le souhaitez.
Enfin, il faut supposer, bien que la loi ne l'indique pas, que la personne de confiance est majeure et ne fait pas l'objet d'une quelconque incapacité.

Comment désigner la personne de confiance ?
La désignation doit se faire par écrit. Vous pouvez changer d'avis à tout moment et, soit annuler votre désignation, soit remplacer la désignation d'une personne par une autre.
Dans tous les cas, il est préférable de le faire par écrit et de prendre toutes les mesures qui vous semblent utiles pour vous assurer de la prise en compte de ces changements (note dans le dossier médical, dialogue avec vos proches…).

Quand désigner la personne de confiance ?
La désignation de la personne de confiance peut intervenir à tout moment. Elle n'est pas limitée dans le temps et peut être révoquée quand on le souhaite.
Lors d'une hospitalisation, vous pouvez désigner votre personne de confiance au moment de votre admission. Vous pouvez également le faire avant ou au cours de votre hospitalisation. Ce qui importe, c'est d'avoir bien réfléchi sur le choix de la personne et de vous être assuré de l'accord de celle-ci avant de la désigner comme personne de confiance.
La désignation faite lors d'une hospitalisation n'est valable que pour la durée de cette hospitalisation. Si vous souhaitez que cette désignation soit prolongée, il convient de le précisez (par écrit, de préférence). Les informations sur votre personne de confiance que vous aurez communiquées (identité, coordonnées pour la joindre), seront classées dans votre dossier médical et conservées au sein de l'établissement.

La personne de confiance vous accompagne dans vos démarches et prises de décisions tout au long de votre prise en charge. Vous restez le destinataire de l'information et c'est vous qui consentez ou non aux soins. La personne de confiance est là pour vous aider, vous soutenir et faireprévaloir vos volontés. Quand vous serez hors d'état d'exprimer votre volonté, la personne de confiance sera interrogée en priorité sur vos souhaits antérieurement exprimés.

Poissy Saint-Germain-en-Laye
www.chi-poissy-st-germain.fr
Centre Hospitalier Intercommunal

FORMULAIRE DE DESIGNATION D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Je soussigné(e) : Nom : .....

Prénom : .....

Date de naissance : .....

❑ **Ne souhaite pas désigner de personne de confiance**

❑ **Désigne la personne suivante en qualité personne de confiance :**

Nom, prénom : .....

Date de naissance : ..... Téléphone : .....

Courriel : .....

J'ai bien noté :

- Que la personne désignée ci-dessus pourra être consultée par l'équipe hospitalière au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins ni de recevoir l'information nécessaire pour le faire.
- Que dans ces circonstances, et sauf cas d'urgence ou impossibilité de la joindre, aucune intervention ou investigation importante ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.
- Qu'à ma demande, elle m'accompagnera dans mes démarches à l'hôpital et pourra assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider dans mes décisions.
- Que les informations que je juge confidentielles et que j'aurais indiquées au médecin ne seront pas communiquées à la personne de confiance.
- Que je pourrai mettre fin à cette désignation à tout moment et par tout moyen.

Date : .....

Signature du patient : Signature de la personne de confiance *(recommandé)*

Confirmation de la personne de confiance :

Date + signature patient	Date + signature patient	Date + signature patient	Date + signature patient
Date + signature patient	Date + signature patient	Date + signature patient	Date + signature patient

Etiquette du patient

❑ **N'est pas en mesure de désigner une personne de confiance**

Nom : .....

Signature :

Les actions institutionnelles

Le Comité de LUtte contre la Douleur (CLUD)

C'est une instance constituée de médecins et de soignants de différentes spécialités. Il définit et évalue les actions mises en œuvre dans l'établissement pour améliorer la prise en charge de la douleur.

Les axes de travail de notre établissement

- La rédaction de protocoles qui visent à prévenir les douleurs induites par les soins, à adapter les traitements en fonction des patients…
- Les partages d'expérience avec d'autres établissements pour échanger sur les pratiques
- La formation des professionnels, inscrite dans le plan institutionnel comme un axe prioritaire et pluriannuel
- La promotion des techniques non médicamenteuses, dont l'hypnose en particulier

L'évaluation de la prise en charge de la douleur

- Les outils internes : les audits (par exemple sur la ré-évaluation de la douleur après traitement, sur la douleur ressentie lors de certains gestes techniques…)
- Les outils externes : la certification par la Haute Autorité de Santé qui évalue les organisations mises en place et les résultats atteints, les indicateurs nationaux qui évaluent la traçabilité de l'évaluation de la douleur

Votre avis

Vous pouvez nous aider à nous améliorer : remplissez le questionnaire de satisfaction proposé dans les services et témoignez de votre expérience notamment sur la prise en charge de la douleur !

Références et liens utiles :

- Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé
- Article L.1110-5 du Code de la santé publique
- www.social-sante.gouv.fr/soins-et-maladies/prises-en-charge-specialisees/douleur/
- www.has-sante.fr
- www.scopesante.fr

Contrat d'engagement de lutte contre la douleur

Votre douleur, parlons-en

Au centre hospitalier de Poissy Saint-Germain-en-Laye, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Le soulagement de la douleur est un droit fondamental inscrit dans la loi du 4 mars 2002.
Le contrat d'engagement de lutte contre la douleur témoigne de notre engagement à prévenir, évaluer, prendre en compte et traiter votre douleur (conformément à l'article L.1110-5 du Code de la santé publique).

La douleur n'est pas une fatalité : Parlons-en pour pouvoir la traiter !

DIP/FIC/125 – V1 – Septembre 2016 – CLUD

Poissy Saint-Germain-en-Laye
www.chi-poissy-st-germain.fr
Centre Hospitalier Intercommunal

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
MINISTÈRE DU TRAVAIL, DE L'EMPLOI ET DE LA SANTÉ

Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleurs :

- **Les douleurs aiguës** (post-chirurgie, traumatisme…) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- **Les douleurs provoquées par certains soins ou examens** (pansement, pose de sonde ou de perfusion…) : ces douleurs peuvent être prévenues.
- **Les douleurs chroniques** (migraines, lombalgies…) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi ; il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en **répondant à vos questions**, en vous **expliquant les soins** que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons **noter l'intensité de la douleur** dans votre dossier et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation **pour la prévenir et la soulager** (antalgiques, méthodes non médicamenteuses…).

Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est **d'abord vous**, car tout le monde ne réagit pas de la même manière.

Il est possible de **mesurer l'intensité de la douleur**. Pour cela, plusieurs échelles existent et nous utiliserons celle qui vous convient.
Cette mesure doit être répétée et permet d'adapter au mieux votre traitement.

Votre rôle

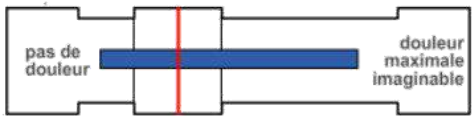
- Indiquez aux médecins et aux soignants l'intensité de votre douleur.
- Respectez attentivement les traitements prescrits.
- Prenez uniquement les médicaments distribués dans le service et éventuellement ceux autorisés par le médecin de l'hôpital.
- Signalez l'efficacité des traitements prescrits ainsi que les éventuels désagréments.

Les échelles

La douleur n'est pas mesurable comme la tension ou la température, mais il est possible d'évaluer son intensité à l'aide d'échelles, adaptées à l'âge, à la pathologie, à l'état du patient, à ses capacités de communication, au type de douleur…

Exemples :

Echelle visuelle analogique



Echelle des visages

Les traitements

- **Médicamenteux :** traitements antalgiques sous forme de comprimés, de perfusions, de patchs, de gaz analgésiques…
- **Non médicamenteux :** relaxation, massages, soutien psychologique, physiothérapie, acupuncture, hypnose, kinésithérapie, recours à du matériel adapté (coussins de positionnement, attelles…), éducation posturale…

Les spécificités de notre établissement

- Une équipe mobile douleur et médecine palliative intervenant dans les services d'hospitalisation
- Un recours possible aux avis spécialisés : équipe d'addictologie, pharmaciens…
- Une consultation externe de douleur chronique

Les directives anticipées

Lorsque vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, des directives anticipées préalablement rédigées permettent au médecin et à l'équipe médicale qui vous prennent en charge de connaître vos souhaits relatifs à votre fin de vie et en particulier ceux concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter des traitements. On considère qu'une personne est « en fin de vie » lorsqu'elle est en phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable, quelle qu'en soit la cause.
Confronté à des situations de fin de vie, le médecin a donc pour obligation de s'enquérir de l'existence de ces directives, d'en vérifier la validité, d'en prendre connaissance et d'inclure les souhaits qui y sont formulés parmi les éléments sur lesquels va s'appuyer sa décision médicale. Les directives anticipées ne sont cependant pas contraignantes pour le médecin qui en apprécie la portée au vue de la situation.

Quelle forme doivent avoir mes directives anticipées ?
Vous ne pouvez rédiger des directives anticipées que si vous êtes majeur. Il s'agit d'un document écrit qui doit être daté et signé sur lequel vous devez préciser vos nom, prénom, date et lieu de naissance. Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire vos directives anticipées, le document n'est valide que si deux témoins attestent par écrit, en précisant leurs nom et qualité, que ce document est bien l'expression de votre volonté libre et éclairée.
À votre demande, le médecin peut ajouter une attestation indiquant que vous êtes en état d'exprimer votre libre volonté et avez reçu les informations appropriées.

Quelle est la durée de validité des directives anticipées ?
Le document doit être rédigé depuis moins de trois ans. Vous devez donc renouveler vos directives anticipées tous les trois ans. Pour cela, il vous suffit de
préciser sur le document portant vos directives que vous décidez de les confirmer et de signer cette confirmation. Si vous décidez de les modifier, une nouvelle période de validité de trois ans commence à courir.

Leur validité peut être prolongée sans limitation de durée si l'état d'inconscience du patient ou son incapacité mentale d'effectuer le renouvellement des directives anticipées intervient au cours des trois ans.

Afin de vous assurer que les directives et leurs modifications éventuelles seront bien prises en compte, vous êtes invité à prendre toutes les mesures pratiques qui s'imposent : accessibilité du document, mention des coordonnées de la personne détentrice de ces informations dans votre dossier médical….

Puis-je changer d'avis après avoir rédigé des directives anticipées ?
Vous pouvez révoquer à tout moment et sans formalité vos directives anticipées.
Ainsi, si vous le souhaitez, vous pouvez modifier totalement ou partiellement le contenu des directives. Un nouveau délai de trois ans court à compter de la modification.
De même, vous pouvez annuler vos directives. Il est préférable de le faire par écrit, surtout si cette décision intervient pendant la période de validité des trois ans.

Quand dois-je rédiger mes directives anticipées ?
La loi vous réserve l'initiative de rédiger des directives anticipées et de les faire connaître notamment lors de votre hospitalisation. Elle enjoint seulement au médecin, y compris si vous êtes suivi à domicile, d'en rechercher l'existence et de les consulter.

C'est dans le cadre d'une information régulière sur votre état de santé et d'une relation de confiance qu'au moment adapté, il pourra vous être demandé, en cas de maladie grave et évolutive, si vous avez rédigé des

directives anticipées afin d'en faciliter la recherche ultérieurement, ou de vous suggérer de les rédiger pour formaliser les échanges intervenus entre vous, le médecin et l'équipe.

Comment m'assurer que mes directives anticipées seront prises en compte ?
Vos directives anticipées doivent être aisément accessibles à tout médecin qui doit les consulter notamment dans le cadre de la prise de décision d'une limitation ou d'un arrêt de traitement.

Lorsque vous indiquez que vous avez rédigé des directives anticipées, leur existence est mentionnée dans votre dossier par l'équipe médicale, ainsi que les coordonnées de la personne qui les détient. Une copie du document de vos directives anticipées peut également être classée dans votre dossier médical.

Il est conseillé de garder l'original sur soi ou de le confier à la personne qui a l'habitude de vous accompagner (personne de confiance, famille, proches) afin d'être en mesure de le remettre à d'autres médecins qui pourraient devoir les consulter. Ceci n'est pas strictement prévu par les textes (le patient pouvant donc refuser et exiger que l'hôpital garde l'original) mais donne une garantie supplémentaire.

Si vos directives ne sont pas insérées ou mentionnées dans le dossier qu'il détient, le médecin cherchera à savoir si vous avez rédigé des directives et à qui vous les avez confiées : il s'adressera alors à votre personne de confiance, votre famille, vos proches, votre médecin traitant ou le médecin qui vous a adressé.

Quelle est la portée de mes directives anticipées dans la décision médicale ?
Si vous avez rédigé des directives, le médecin doit en prendre connaissance et en tenir compte. Elles témoignent de votre volonté alors que vous étiez encore apte à l'exprimer et en état de le faire, elles constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale finale.

Leur contenu prime sur les autres avis non médicaux (personne de confiance, famille, proches).

Cependant, les directives anticipées n'ont pas de force obligatoire pour le médecin qui a la responsabilité de vos soins. Celui-ci reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations que vous aurez exprimées, compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales. Plus elles seront précises et adaptées à la situation, plus les directives anticipées seront prises en compte par le médecin dans les situations de fin de vie.

Si vous êtes majeur vous pouvez, si vous le souhaitez, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées », afin de préciser vos souhaits quant aux conditions de prise en charge de votre fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où vous ne seriez pas, à ce moment- là, en capacité d'exprimer votre volonté. Le médecin devra alors en tenir compte pour élaborer sa décision concernant vos traitements et les conditions de votre fin de vie.

Les règles d'accessibilité aux informations de santé à caractère personnel

Vous pouvez accéder directement à votre dossier médical, c'est-à-dire à l'ensemble des informations concernant votre santé, qu'elles soient détenues par un professionnel de santé exerçant en ville (médecins, dentistes, infirmiers…) ou par un établissement de santé (hôpital, clinique).

Quelles informations vais-je trouver dans mon dossier médical ?
Le législateur a fixé un contenu minimum du dossier médical qui s'applique aux établissements de santé publics et privés. Les professionnels de santé libéraux sont également invités à suivre ce modèle.

Le dossier doit être structuré en trois parties :

- les informations formalisées recueillies lors de consultations externes dispensées dans un établissement, au service des urgences ou au moment de l'admission et au cours du séjour hospitalier (lettre du médecin à l'origine de la consultation, recherches d'antécédents, facteurs de risques…)
- les informations formalisées établies à la fin du séjour (compte rendu d'hospitalisation, prescription de sortie, fiche de liaison infirmière…)
- les informations recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant les tiers (membre de la famille ou assistante sociale…).

La troisième partie n'est pas communicable.

Quelles formalités dois-je remplir pour obtenir communication de mon dossier médical ?
Cette demande doit être faite auprès du professionnel de santé (médecin, dentiste, etc.…) ou de l'établissement de santé auquel vous avez eu recours, soit en venant consulter les pièces sur place, soit par courrier simple, en joignant un justificatif d'identité.

Conseils utiles
Si vous formulez votre demande sur papier libre :
- précisez si vous souhaitez tout ou partie du dossier. Vous pouvez demander l'intégralité du dossier ou simplement une partie (compte rendu d'hospitalisation, compte rendu opératoire…)
- accompagnez votre demande de documents justifiant votre identité et votre qualité (représentant légal d'un mineur, ayant
droit d'une personne décédée, tuteur d'un incapable majeur…)
- précisez si vous souhaitez que le dossier vous soit envoyé directement ou adressé à un médecin.

Puis-je obtenir la communication d'un dossier médical dont les informations ne me concernent pas directement ?
Vous pouvez obtenir le dossier d'une personne dont vous êtes le représentant légal : enfant mineur ou majeur sous tutelle (sous réserve des aménagements prévus par les textes).

Vous pouvez obtenir les éléments du dossier d'une personne décédée dont vous êtes l'ayant droit, si le défunt ne s'y est pas opposé de son vivant. Pour cela, vous devez indiquer que votre demande est faite pour l'un ou plusieurs des motifs suivants : connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt, faire valoir vos droits. Seuls les éléments répondant au motif invoqué pourront vous être communiqués.

Vous pouvez obtenir le dossier médical d'une personne qui vous a mandaté pour le faire : la procuration doit être écrite et la personne qui demande le dossier ne doit pas avoir de conflit d'intérêts avec la personne qui lui a donné procuration.

Dans tous les cas, vous devez justifier de votre qualité ; il faut préciser à quel titre vous formulez la demande. Pour cela vous devez produire, en plus de la photocopie de votre pièce d'identité, les pièces justificatives suivantes :
- si vous êtes représentant légal : le livret de famille
- si vous êtes tuteur d'un incapable majeur : le jugement de tutelle
- si vous êtes ayant droit : un certificat d'hérédité
- si vous êtes mandaté : l'original du mandat.

Dans quel délai mon dossier peut-il m'être communiqué ?
Si les informations médicales ont moins de cinq ans, le dossier doit vous être communiqué dans les huit jours.

Si les informations médicales sont antérieures à cinq ans, le dossier doit vous être communiqué dans les deux mois de votre demande.
Dans tous les cas, il faudra attendre 48 h avant que votre dossier médical puisse vous être communiqué. Ce délai de réflexion est imposé par la loi et le professionnel de santé ne peut pas vous remettre votre dossier avant l'écoulement de ce dernier.

La communication du dossier médical est-elle payante ?
Si vous consultez le dossier médical sur place, la consultation est gratuite. Vous pouvez vous faire accompagner de la personne de votre choix.
Si vous sollicitez l'envoi de votre dossier médical par voie postale, la réglementation oblige les établissements de santé et les professionnels de santé à conserver les éléments originaux du dossier médical. Vous ne pourrez donc obtenir que des copies qui sont payantes. Toutefois, seul le coût de la reproduction et de l'envoi est facturable.

Pendant combien de temps le dossier est-il conservé par l'établissement ?
Les règles en matière de conservation du dossier médical sont identiques quel que soit le statut juridique de l'établissement (public ou privé). Le dossier médical est conservé pour une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe.

Cette règle comporte des aménagements :
- 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 décède 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
- la mention des actes transfusionnels et, le cas échéant, la copie de la fiche d'incident transfusionnel sont conservées pendant 30 ans.

Aucun texte ne précise la durée de conservation des informations de santé par les professionnels de santé en ville. Cependant, le Conseil national de l'ordre des médecins les invite fortement à appliquer a minima les règles établies pour les établissements.

Quels sont les recours dont je dispose si mon dossier médical ne m'est pas communiqué ?
Ces recours sont différents selon qu'il s'agit d'un professionnel de santé exerçant en libéral, d'un établissement de santé public ou d'un établissement de santé privé. Quelle que soit l'instance à saisir, il convient, dans tous les cas, d'effectuer un recours par courrier en recommandé avec accusé de réception. En joignant la copie d'une pièce d'identité, le courrier initial de demande d'accès et la réponse du détenteur du dossier médical, si elle existe.

Vous pouvez également saisir le Défenseur des droits qui est chargé de renforcer le dialogue entre les usagers et les professionnels de santé. Il pourra vous accompagner dans vos démarches et jouer un rôle de médiation afin de débloquer une situation. Il pourra également, si besoin, formuler une mise en demeure en l'absence de réponse de la personne sollicitée, voire, si celle-ci n'est pas suivie d'effet, saisir le juge des référés compétent aux fins d'ordonner toute mesure qu'il juge utile.

Si la demande est formulée auprès d'un établissement public
Vous pouvez saisir la Commission d'accès aux documents administratifs (Cada), qui peut être saisie dans un délai d'un mois à compter du refus de communication du dossier médical. En cas de non-réponse, la Cada peut être saisie dans un délai de deux mois après la transmission de la demande.
Il est aussi possible de saisir le tribunal administratif compétent d'une demande de communication du dossier.

Si la demande est réalisée auprès d'un professionnel de santé ou auprès d'un établissement de santé privé
Vous pouvez saisir :
- le conseil départemental de l'ordre des médecins dont dépend le professionnel de santé ;
- la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) ; tout citoyen peut lui adresser une plainte concernant l'exercice d'un droit que le détenteur de l'information soit un professionnel ou un établissement de santé ;
- le juge des référés civils du tribunal de grande instance du lieu de résidence du cabinet du praticien ou de l'établissement de soins.

La communication du dossier médical constitue une obligation pour le professionnel de santé ou pour l'établissement et un droit pour le patient.Cette communication peut se faire directement ou par l'intermédiaire d'un médecin désigné par le patient.

Coordonnées et accès

Gériatrie

Service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)
Centre hospitalier de Poissy-Saint-Germain
Bâtiment « Les Maisonnées »
15 rue du Champ Gaillard 78300 Poissy
Tél. : 01 39 27 58 99 - Fax : 01 39 27 58 97

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) « Hervieux »
7 rue de Beauregard - 78300 Poissy
Tél. : 01 30 06 99 00 - Fax : 01 30 06 99 03
shervieux@chi-poissy-st-germain.fr

Accueil de jour Alzheimer et maladies apparentées «Étape 3A»
4, rue de Tourville - 78100 Saint-Germain
Tél. : 01 30 61 23 15

Unité de soins de longue durée (USLD) « Les Maisonnées »
15 rue du Champ Gaillard 78300 Poissy
Tél. : 01 39 27 50 76 - Fax : 01 39 27 44 03

Pédopsychiatrie

Centres médico-psychologiques infanto-juvénile (CMPI)
Achères : 5, Place Georges Brassens – 78260 Achères - Tél. : 01 39 22 82 50 - Fax : 01 39 11 92 60
Chanteloup-les-Vignes : 14, rue de l'écho – 78570 Chanteloup-les-Vignes - Tél. : 01 39 70 93 13 - Fax : 01 39 74 32 18
Conflans-Ste-Honorine : 1/3, rue Charles Bourseul – 78700 Conflans-Ste-Honorine – Tél : 01 39 72 18 63 - Fax : 01 39 72 18 97
Poissy : 23, boulevard Gambetta – 78300 Poissy - Tél. : 01 30 65 00 36 - Fax : 01 30 65 70 32

Hôpitaux de Jour
Conflans-Sainte-Honorine : 37 quai de la République - 78300 Conflans-Sainte-Honorine - Tél. : 01 39 27 54 69
Poissy : "La Souris Verte" (3-6 ans) : 23, boulevard Gambetta – 78300 Poissy
Tél. : 01 30 65 00 36 - Fax : 01 30 65 70 32

Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP « petits et moyens »)
1/3 rue Charles Bourseul – 78700 Conflans-Sainte-Honorine
Tél. : 01 39 72 18 63 - Fax : 01 39 72 18 97

Psychiatrie adulte

Centre d'accueil et de soins médico-psychologiques (CASMP, secteur 4)
12 avenue Carnot - 78700 Conflans-Sainte-Honorine
Tél. : 01 39 19 68 62

Centre médico-psychologique de Carrières (secteur 5)
Centre Michel COLUCCI - 78955 Carrières-sous-Poissy - Tél. : 01 78 63 72 40

Centre médico-psychologique d'Achères (secteur 5)
1 Allée André Chénier - 78260 Achères
Tél. : 01 39 11 22 66

Centre clinique de psychothérapie (CCP) : unité d'hospitalisation de psychiatrie (secteur 5)
10 rue du champ Gaillard
78303 Poissy
Tél. : 01 39 27 50 89 - Fax : 01 39 27 43 88

Centre médico-psychologique (CMP, secteur 6)
20 rue Armagis – 78300 Saint-Germain - Tél. : 01 39 27 42 09 - Fax : 01 39 27 42 07

Unité de jour (secteur 6) : hôpital de jour, centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP)
30 rue du Maréchal Galliéni
78300 Saint-Germain-en-Laye
Tél. : 01 39 73 90 80 - Fax : 01 39 73 96 78

UCSA

Unité de consultations et de soins ambulatoires (UCSA)
Centrale de Poissy - 17 rue de l'Abbaye - 78300 POISSY
Tél. : 01 39 27 59 18 - 01 39 27 59 19 fax : 01 39 27 59 17

EHPAD

Hervieux

7, rue de Beauregard - 78300 Poissy

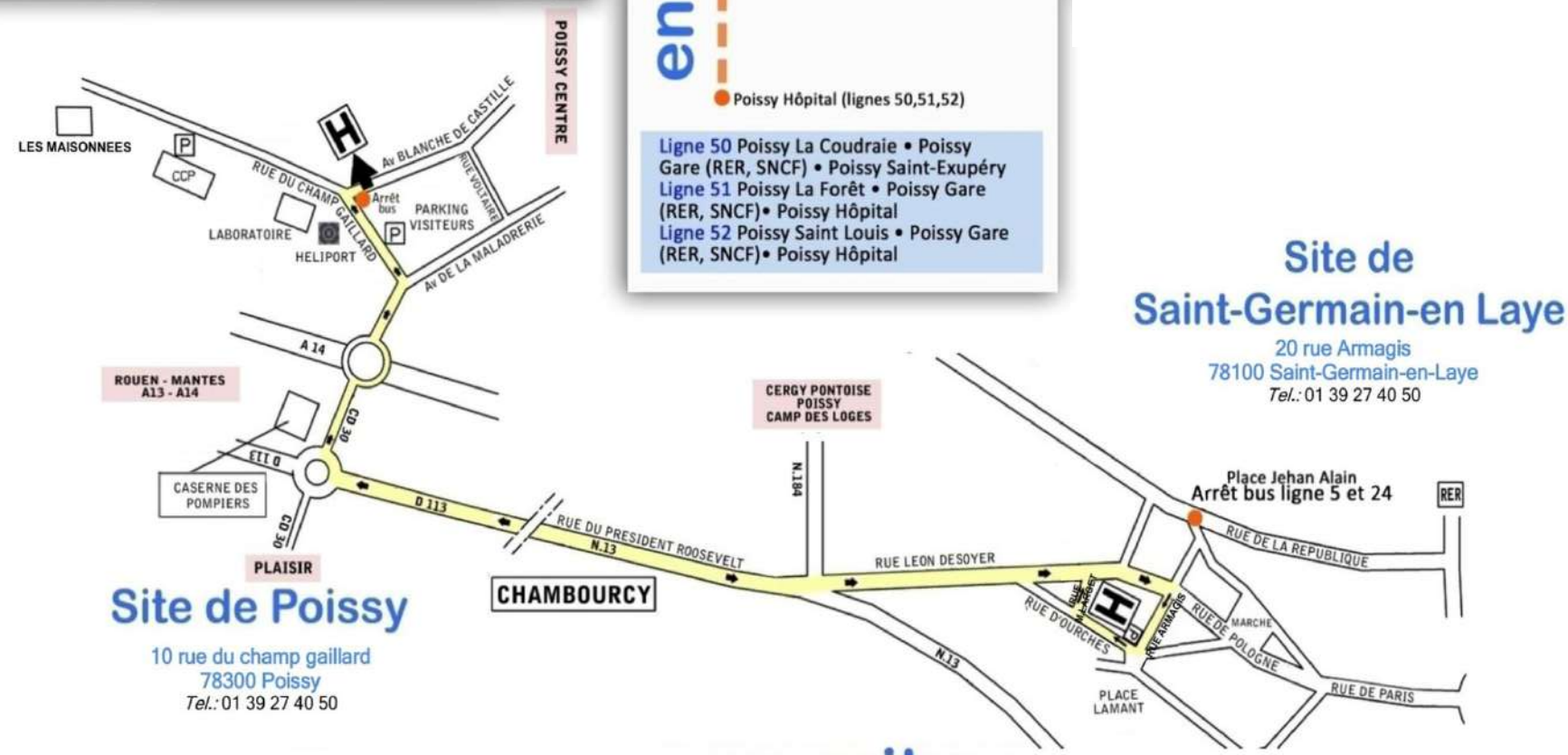
Tél. : 01 39 27 58 80

Ligne 5 Saint-Germain-en-Laye RER • Poissy Gare (RER, SNCF)
Ligne 24 Saint-Germain-en-Laye RER • Poissy Gare (RER, SNCF)

en bus

- Arrêt Jehan Alain (lignes 5 et 24)
- Poissy Gare (RER, SNCF) (lignes 50,51,52)
- Poissy Hôpital (lignes 50,51,52)

Ligne 50 Poissy La Coudraie • Poissy Gare (RER, SNCF) • Poissy Saint-Exupéry
Ligne 51 Poissy La Forêt • Poissy Gare (RER, SNCF)• Poissy Hôpital
Ligne 52 Poissy Saint Louis • Poissy Gare (RER, SNCF)• Poissy Hôpital



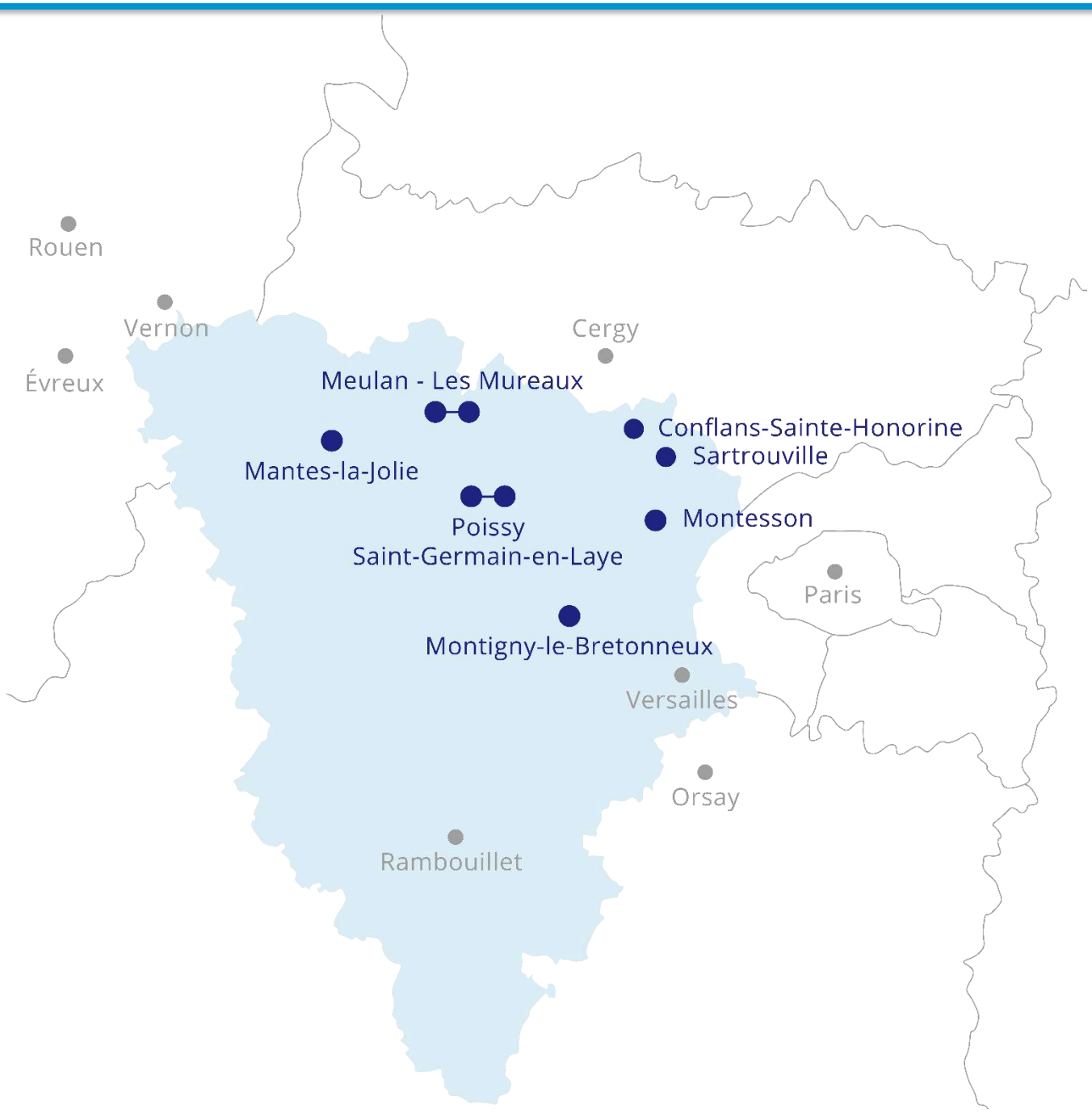
Site de Poissy

10 rue du champ gaillard
78300 Poissy
Tel.: 01 39 27 40 50

Site de Saint-Germain-en Laye

20 rue Armagis
78100 Saint-Germain-en-Laye
Tel.: 01 39 27 40 50

...en voiture



Le CHIPS est membre du Groupement hospitalier de territoire (GHT) des Yvelines Nord. Le GHT couvre 39 filières de soins à travers **trois hôpitaux généralistes** à Mantes, Meulan-en-Yvelines, Les Mureaux, Poissy et Saint-Germain-en-Laye, **un hôpital spécialisé en santé mentale**, **5 EHPAD** (établissements d'hébergement de personnes âgées dépendantes) à Mantes, Meulan, Poissy, Sartrouville, Conflans-Sainte-Honorine. Le GHT comprend également **9 instituts de formation** aux métiers de la santé du secteur public aux Mureaux, à Poissy et à Montigny-le-Bretonneux. Il a créé en 2021 son **fonds de dotation,** L'esprit colibri.

L'esprit colibri
Fonds de dotation du GHT des Yvelines Nord

GHT Yvelines Nord
GROUPEMENT HOSPITALIER DE TERRITOIRE