



GH Nord-Essonne

GRUPE HOSPITALIER NORD-ESSONNE

JUVISY-LONGJUMEAU-ORSAY

Livret d'accueil - site de Juvisy

www.gh-nord-essonne.fr



**Mot de
bienvenue**

Bienvenue

Madame, Monsieur,

Le Groupe hospitalier Nord-Essonne vous souhaite la bienvenue sur son site de Juvisy.

Situé aux portes de Paris, le Groupe hospitalier Nord-Essonne couvre les besoins de plus de 400.000 habitants sur tout le Nord de l'Essonne.

Il rassemble les sites de Juvisy-sur-Orge, Longjumeau et Orsay, et le site du Grand Mesnil, dédié à la psychiatrie. Le GHNE propose un panel complet de soins de proximité et de recours (urgences, maternités 2B, pédiatrie, chirurgies, médecine polyvalente et spécialisée, réanimation...) servis par des plateaux techniques modernes qui reposent notamment sur un IRM, un scanner, une activité d'échographie, mais également un tout nouveau plateau de soins critiques inauguré en janvier 2019. C'est un acteur incontournable de nombreuses filières de prise en charge.

Depuis le 1er janvier 2018, les trois sites du Groupe hospitalier Nord-Essonne forment une entité juridique unique. Leur offre de soins est organisée autour de 8 pôles et 1 fédération :

- › Pôles anesthésie - chirurgie - blocs
- › Pôle accueil soins urgents et intensifs
- › Pôle femme - enfant
- › Pôle gériatrie - SSR - soins palliatifs
- › Pôle médecine
- › Pôle médecine aiguë
- › Pôle médico-technique
- › Pôle psychiatrie
- › Fédération d'imagerie médicale entre le GHNE et le Centre hospitalier Sainte-Anne

Fortement ancré dans le paysage hospitalier par des partenariats nombreux et actifs avec les autres structures, le Groupe hospitalier Nord-Essonne est aujourd'hui engagé dans de nombreux projets d'avenir. Il s'inscrit en cohérence avec les projets stratégiques d'aménagement du territoire (Grand Paris, Grand Orly...) auxquels il s'associe pleinement.

Groupe hospitalier Nord-Essonne - site de Juvisy-sur-Orge



V. 02.2022



SOMMAIRE

p.06

p.10

p.16

p.19

01

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DU GHNE

VOTRE ARRIVÉE

VOTRE SÉJOUR

VOTRE SORTIE

p.21

02

QUALITÉ - GESTION DES RISQUES

p.26

03

VOS DROITS | VOS DEVOIRS

p.34

04

PLUS D'INFORMATIONS

Présentation générale du GHNE

Organisation générale

Depuis juin 2016, un Groupement Hospitalier de Territoire Nord-Essonne (GHT NE) a été créé. Ce GHT fonctionne en très étroite coordination avec des établissements partie ou partenaires, notamment le Service public essonnien du grand âge (SEGA), l'EHPAD de la Martinière ainsi que le GHT Ile-de-France Sud (comprenant le CH Sud Francilien, le CH Sud Essonne et le CH d'Arpajon) avec lequel 5 axes de coopération majeurs sont déjà en cours.

Les chiffres clés

(Extrait Rapport d'activité 2020)

86 231 consultations externes

3 465 naissances

70 364 passages aux urgences adultes 

25 935 passages aux urgences pédiatriques

9 682 passages au centre de consultation et de soins urgents

2 700 agents hospitaliers 

Organisation et gouvernance

Le GHNE, établissement public de santé, est administré par un conseil de surveillance et dirigé par un directeur assisté d'un directoire.

Le conseil de surveillance du GHNE est composé de trois collèges :

- › Le collège des élus.
- › Le collège des représentants des personnels.
- › Le collège des personnalités qualifiées dont les représentants des usagers.

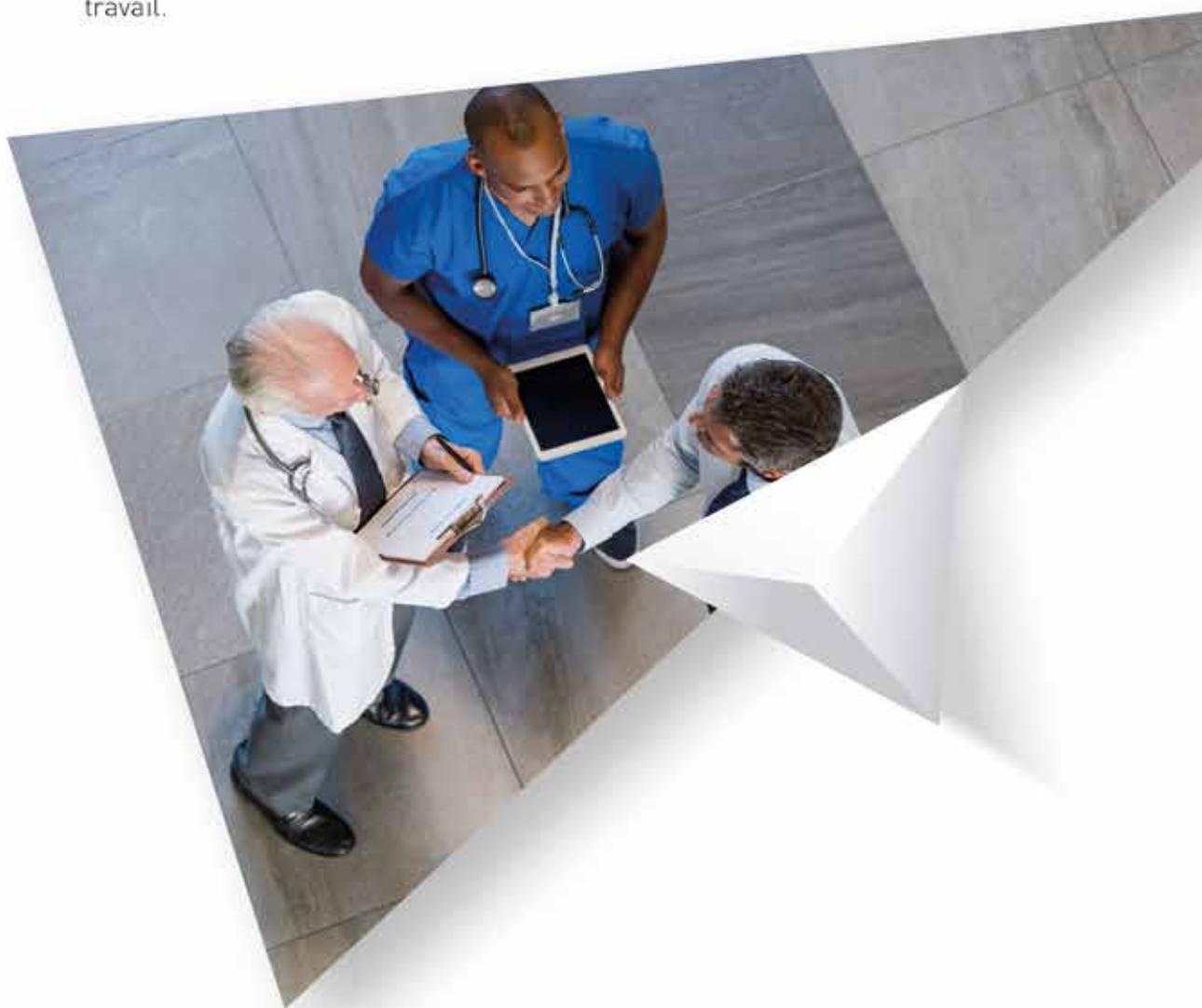
Le conseil de surveillance se prononce sur la stratégie de l'établissement. Il exerce un contrôle sur la gestion de l'hôpital.

Le conseil de surveillance a un rôle décisionnel et rend des avis.

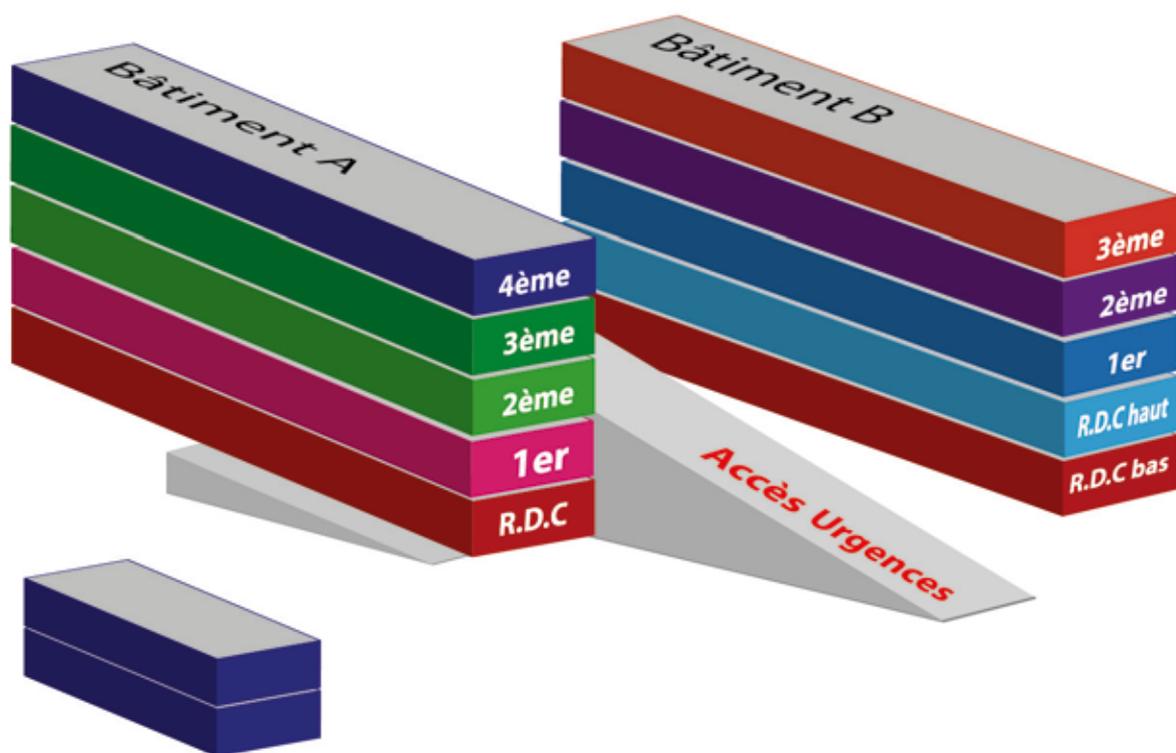


Les organes consultatifs

- › La **Commission Médicale d'Établissement (CME)** définit les objectifs médicaux et donne un avis sur la politique générale de l'établissement et le budget.
- › Le **Comité Technique d'Établissement (CTE)** émet des avis sur des questions de portée générale concernant le personnel.
- › Le **Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT)** a un rôle de prévention des risques professionnels et des accidents de travail.
- › La **Commission des Soins Infirmiers, de Rééducation et Médico-technique (CSIRMT)** est consultée sur l'organisation générale des soins.
- › Le **Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)** participe par ses avis à la définition de la politique du médicament et des dispositifs médicaux dans l'établissement.
- › Le **Directoire** prépare les mesures nécessaires à la mise en œuvre du projet d'établissement, notamment le projet médical et en suit l'exécution.



Plans et services



L'hôpital dispose de parkings visiteurs.

L'offre de soins

Bâtiment A

Rez-de-chaussée
Admissions

1^{er} niveau
Imagerie médicale
Urgences

Bâtiment B

Rez-de-chaussée bas

Consultations

Rez-de-chaussée haut

Hospitalisation de Très Courte Durée

1^{er} niveau

Service de Soins et Rééducation

Court Séjour Gériatrique

2^{ème} niveau

Association Népile

3^{ème} niveau

Soins Palliatifs

Le plan d'accès



GRUPE HOSPITALIER NORD ESSONNE

Site de Juvisy-sur-Orge

9 rue Camille Flammarion
91265 Juvisy-sur-Orge

ACCÈS PAR :

- › RER C ou D : Gare Juvisy, sortie Mairie
- › Bus : n° 285, 499 ou 486, arrêt Hôpital
- › RN7 sortie Juvisy Centre





Votre arrivée

Horaires admissions/caisses

ADMISSIONS	CAISSES Soins externes
De 8h00 à 17h00 du lundi au vendredi	De 8h00 à 17h00 du lundi au vendredi

La préadmission

La préadmission administrative permet à l'hôpital d'organiser au mieux votre hospitalisation et de réduire les délais d'attente au bureau des entrées, via le recueil des informations et des documents administratifs permettant votre prise en charge par la Sécurité Sociale et éventuellement votre complémentaire santé avant votre hospitalisation.



Merci de présenter à chaque passage (Admission + Facturation) :
Une pièce d'identité et les justificatifs d'accès aux soins



L'admission

Nous nous efforçons de limiter le plus possible les formalités administratives relatives à votre hospitalisation.

Attention il est obligatoire de présenter l'une de ces pièces d'identité. A défaut, les services des Admissions et des Caisses ne pourront pas réaliser votre admission ou préadmission, même programmée.

Vous devrez également fournir, selon votre situation :

- › Accidenté(e) du travail, déclaration d'accident délivrée par l'employeur.
- › Bénéficiaire de l'aide médicale, notification d'ouverture des droits.
- › Pensionné(e) de guerre, carnets de soins gratuits.
- › Membre de la CEE, carte européenne d'assurance maladie.

› Si vous êtes mineur(e) : votre pièce d'identité, celle des titulaires de l'autorité parentale et le livret de famille (en cas de séparation, la décision de justice fixant les modalités d'exercice de l'autorité parentale et le certificat de non recours).

› Si vous bénéficiez d'une mesure de protection juridique : la décision de justice vous plaçant sous protection juridique (jugement de tutelle, de curatelle, d'habilitation familiale, ordonnance de désignation d'un mandataire spécial), le cas échéant, le mandat de protection future.

Le jour de l'hospitalisation, si vous avez effectué une préadmission, vous devez vous rendre directement dans le service de soins qui disposera de votre dossier administratif et vous présenter à la salle de soins des infirmières.

L'admission en urgence

Dans ce cas, les formalités administratives seront différées. Toutefois, si votre état de santé vous le permet, vous pouvez inviter l'un de vos proches à se présenter au bureau des admissions afin de régulariser votre situation administrative dans les plus brefs délais. Tout passage aux urgences entraînant un enregistrement administratif et un examen, même succinct, est facturé.

Les dépôts de biens et de valeurs

A votre admission ou durant votre séjour, vous pouvez apporter des **effets personnels** dans la limite du respect d'autrui et de l'espace de votre chambre.

L'hôpital est un lieu ouvert et malgré notre vigilance, des vols peuvent se produire. Aussi, évitez d'apporter des objets de valeur (bijoux ...). Ne gardez avec vous que ce qui est indispensable à votre séjour.

Si vous ne pouvez laisser vos objets de valeur, espèces, chèquiers ... chez vous ou les confier à vos proches, nous vous invitons à les déposer au coffre des admissions. Un inventaire des valeurs sera effectué en votre présence et un reçu de dépôt vous sera remis. L'établissement ne pourra être tenu responsable du vol, de la perte ou de la détérioration des objets non déposés.

Pour les modalités de retrait, renseignez-vous auprès du bureau des admissions ou du cadre du service.

Les biens conservés dans votre chambre

Les effets dont vous avez besoin pendant votre hospitalisation (vêtements, nécessaire de toilette, prothèses dentaires et/ou auditives, lunettes...) ou d'autres biens que vous avez souhaité conserver et qui ne peuvent pas être déposés tels que vos clés, papiers d'identité, téléphone portable, ordinateur, tablette, restent sous votre responsabilité.

Si vous portez des lunettes, prothèses dentaires ou auditives..., prévoyez leurs produits d'entretien et les moyens de les conserver soigneusement. Ces effets restent sous votre entière responsabilité.

Par ailleurs, n'oubliez pas d'en informer le personnel soignant.

La confidentialité

Vous pouvez exiger qu'aucune information ne soit donnée sur votre présence et/ou sur votre état de santé.

Vous avez également le droit de refuser des appels téléphoniques et/ou la visite de personnes.

De plus, si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des admissions et au cadre de santé de l'unité que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement.

Les frais de séjour

La prise en charge de vos frais d'hospitalisation					
	Frais Hospitalisation	Ticket Modérateur	Forfait Hospitalier	Chambre particulière	Chambre mère-enfant (lit accompagnant)
Assuré social des régimes de l'Assurance Maladie	80%	Non	Non	Non	Non
Couverture Maladie Universelle Complémentaire	80%	Oui	Oui	Non	Non
AME Aide Médicale d'Etat	80%	Oui	Oui	Non	Non
Article 115	80%	Oui	Oui	Non	Non
Maladie à 100% Hospitalisation en rapport avec la pathologie	100%	Oui	Non	Non	Non
Grossesse de + 5 mois Nouveau-né de -30 jours	100%		Oui	Selon le contrat ⁽²⁾	Selon le contrat ⁽²⁾
Accident de travail reconnu	100%		Oui	Oui (1)	
Intervention avec acte exonérant (d'un montant > 120€)	100%		Oui ⁽¹⁾	Oui ⁽¹⁾	Selon le contrat ⁽²⁾
Mutuelle		Oui ⁽¹⁾	Oui ⁽¹⁾	Selon le contrat ⁽²⁾	Selon le contrat ⁽²⁾

(1) Selon votre contrat mutualiste - à vérifier au préalable. (2) Selon votre contrat : faire la demande avant l'hospitalisation à votre mutuelle ou votre assurance.

Des professionnels à votre écoute

Pendant votre séjour, vous serez entouré(e) par une équipe de personnes qualifiées. L'ensemble du personnel est identifiable par son nom et sa fonction inscrits sur sa tenue ou sur son badge.

L'hôpital étant également un centre de formation, vous y rencontrerez des internes en médecine, des étudiants infirmiers et aides-soignants, sages-femmes, auxiliaires de puériculture,....

Tous les agents hospitaliers sont tenus au respect du secret professionnel.



Activité Libérale

Les médecins hospitaliers temps plein peuvent exercer une part de leur activité à titre libéral. Cette pratique s'applique à l'hospitalisation et/ou aux consultations externes.

L'identitovigilance

Votre identité, c'est votre sécurité !

La vérification de votre identité est un élément majeur de la sécurité des soins. Dès votre arrivée dans l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé. Il comporte uniquement les informations liées à votre identification et à votre unité d'hospitalisation. Il permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour, et plus particulièrement avant la réalisation d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité de soins. Nous comptons aussi sur vous pour vérifier ces informations et nous alerter en cas d'erreur.

Vous pouvez refuser le port de ce bracelet. Votre refus sera alors consigné dans votre dossier.



Permanence d'Accès aux Soins de santé (PASS)



Ce dispositif d'accès aux soins permet aux personnes ayant besoin de soins mais ayant du mal à y accéder, du fait de l'absence de protection sociale, de leurs conditions de vie ou de leurs difficultés financières, de bénéficier

d'une prise en charge médicale et sociale.

La PASS permet l'accès à des consultations de médecine générale ou spécialisée, mais également d'organiser les démarches nécessaires à la reconnaissance des droits des patients.

Le Groupe Hospitalier Nord-Essonne présent sur les communes de Juvisy-sur-Orge, Longjumeau et Orsay, dispose de 3 services de PASS au sein de ses établissements hospitaliers.

Retrouvez toutes les informations des PASS sur notre site internet.

Traitement personnel

Lors de votre hospitalisation, afin d'éviter des interactions avec votre traitement habituel, il est nécessaire :

- › D'apporter vos dernières ordonnances et vos médicaments habituels.
- › De signaler au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc).
- › De remettre tous vos médicaments (si vous les avez apportés) à l'infirmier(e) qui s'occupe de votre admission : vos médicaments seront rangés et vous seront rendus à votre sortie.

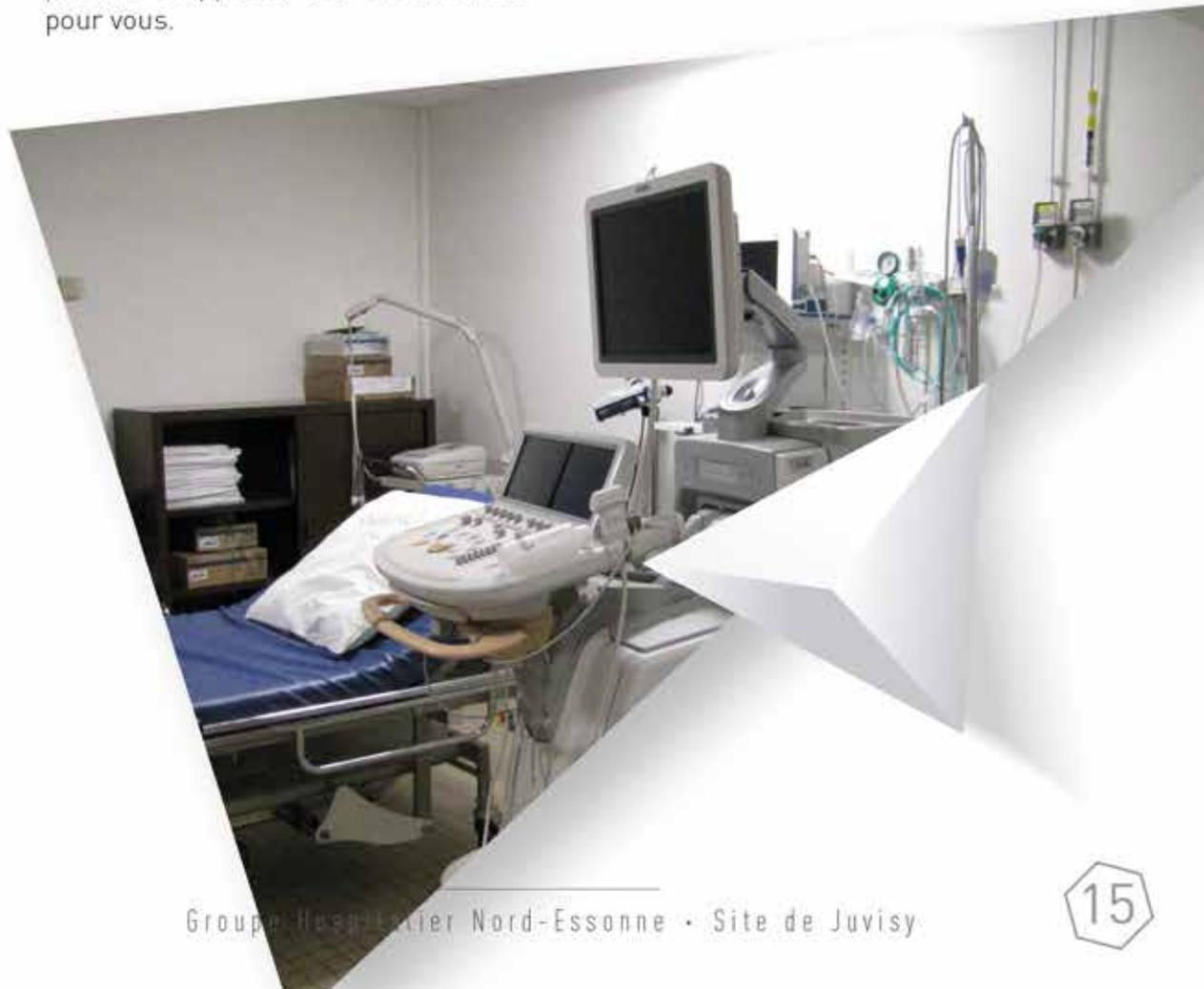
Si votre hospitalisation n'était pas prévue : demandez à l'un de vos proches d'apporter vos ordonnances pour vous.

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin de l'établissement et administrés par l'infirmière du service.

A votre sortie, vos médicaments vous seront restitués. Si les médicaments arrêtés par votre médecin ne sont plus utiles, et avec votre accord, nous pourrons les détruire.



Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit par les médecins pendant votre hospitalisation.





Votre séjour

Pour votre confort

Chambre individuelle

Vous pouvez bénéficier d'une chambre individuelle en fonction de la disponibilité dans le service où vous êtes admis. Dans ce cas, il vous sera demandé de régler un supplément. Les demandes de chambres individuelle se font auprès du service Admission, situé dans le hall principal ou par mail à admission.juvisy@ghne.fr. Cependant pour des nécessités de service ou par manque de disponibilités, nous pouvons être amenés à vous installer dans une chambre à plusieurs lits. Si vous vous absentez momentanément de votre chambre, pensez à en aviser le personnel.

Seule l'unité de Soins Palliatifs est constituée de chambres individuelles et comprend deux studios destinés aux familles désirant passer plus de temps avec leurs proches hospitalisés.

Hébergement accompagnant

Dans certaines conditions et après autorisation médicale, un membre de votre famille peut être autorisé à rester près de vous. Il pourra prendre ses repas en votre compagnie ; des tickets sont en vente aux caisses situées dans le hall.

Repas



Les repas font partie du projet de soin et sont adaptés au régime que le médecin vous prescrira. Sachez que nous tenons compte, dans la mesure du possible, de vos habitudes alimentaires, ainsi que de vos convictions religieuses. Dans votre intérêt, nous vous déconseillons d'apporter des éléments de l'extérieur.

Téléphone, Télévision, Wifi

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur, d'un téléphone et de la wifi. Ce service est payant. Vous devez en faire la demande auprès de notre prestataire Télécom Services au

01 64 54 32 54 ou en suivant les consignes sur votre écran de télévision.

Sachez que vous pouvez avoir accès gratuitement à la chaîne interne du GH Nord-Essonne.

Linge

Pensez à prévoir votre linge personnel et votre nécessaire de toilette (dentifrice, brosse à dents, savon, gants et serviettes de toilette, peigne, pantoufles...).

Horaire de visites



Vos proches sont les bienvenus. Pour des raisons de service (visites médicales, soins...), **les visites ne sont autorisées que de 13h à 20h, à l'exception des Soins Palliatifs où elles ne sont pas limitées.**

Dans l'intérêt de tous, recommandez à vos proches :

- › De limiter les visites à 2 personnes, pour ne pas troubler votre repos et celui des autres patients.
- › De quitter la chambre pour les soins à la demande du personnel.
- › De ne pas amener d'enfant de

moins de 15 ans qui pourrait être psychologiquement affecté par certains aspects de la maladie, sans oublier les risques de contagion.

En période de pandémie, les visites peuvent être régulées ou interdites.

Vous serez informés par un affichage disposé aux entrées des établissements et des services de soins.

Courrier

Vous pouvez recevoir votre courrier quotidiennement à l'hôpital à l'adresse ci-dessous.

Pour envoyer votre courrier, affranchissez-le et confiez-le au personnel du service ou déposez-le dans la boîte aux lettres située dans le hall.

**Groupe Hospitalier
Nord Essonne
Site de Juvisy**

M. ou Mme. (prénom, nom)

Service (à préciser)

9 rue Camille Flammarion

91265 Juvisy-sur-Orge



Cultes

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité. Chaque usager est libre de pratiquer son culte tant que l'expression de ses convictions religieuses ne porte pas atteinte à la qualité des soins et aux règles d'hygiène, à la tranquillité des autres patients et au bon fonctionnement du service.

Un service d'aumônerie est à votre disposition. Les aumôniers interviennent uniquement à la demande des patients, de leurs familles ou du personnel soignant pour :

- › assurer des visites fraternelles, de soutien et de partage.
- › répondre à vos questions d'ordre religieux (conseils, rites, sacrements, position des cultes sur les questions de fin de vie ...).

› réaliser des accompagnements spirituels (questions existentielles du lien affectif et social et du devenir, de la vie et de la mort).

› réaliser des accompagnements dans la foi et la prière.

› réaliser des accompagnements de fin de vie.

Coordonnées :

aumonerie.catholique@gh-nord-essonne.fr
aumonerie.musulmane@gh-nord-essonne.fr

Une liste des représentants des cultes est affichée dans chaque service de soins et est également consultable sur notre site internet.

Le cas échéant, il conviendra d'indiquer, outre votre nom et numéro de téléphone, le nom du patient concerné par la demande, le site et le service au sein duquel il est hospitalisé, ainsi que son numéro de chambre.

Interprètes



Si vous êtes étranger et que vous avez des difficultés à vous exprimer ou à comprendre les informations transmises, vous pouvez demander au personnel du service de bénéficier d'un interprète.



01

Votre sortie

La décision de sortie



Votre sortie est décidée par le médecin en fonction de votre état de santé. Généralement, elle se fait en fin de matinée. Vous serez prévenu(e) à l'avance, afin de la préparer.

Les formalités administratives et retrait de vos biens et valeurs

Si besoin, une ordonnance vous sera remise pour vous permettre de suivre votre traitement.

Si vous devez bénéficier d'une consultation de suivi d'hospitalisation, un rendez-vous vous sera donné.

Avant de partir du service, pensez à prendre vos documents et vos traitements personnels. Dans le cas d'une naissance, assurez-vous que l'enfant a bien été déclaré à l'état civil.

Présentez-vous également au Bureau des Admissions afin de régulariser votre dossier et obtenir un bulletin de situation. **Attention ce bulletin est indispensable aux organismes de sécurité sociale, à votre mutuelle et à votre employeur.**

Pour obtenir vos dépôts de valeurs, vous devez présenter au personnel de service le reçu qui vous a été remis lors de l'enregistrement.



Le transport



Pour les patients venant en consultations, les transports sont à leur charge, sauf prescription médicale réalisée avant le transport et rentrant dans les critères de prise en charge de la sécurité sociale.

Pour les patients hospitalisés, les permissions de sortie autres que thérapeutiques ne donnent pas lieu à prise en charge des transports par la sécurité sociale. Par ailleurs, pour les patients hospitalisés, dans le cas d'un retour à domicile hors HAD, d'un retour en EHPAD ou en USLD, les transports ne seront pris en charge par la sécurité sociale que sur ordonnance médicale motivant ce transport, sans quoi ce dernier reste à la charge du patient.

Les transferts

Si votre état de santé nécessite un transfert vers un autre établissement, le service d'hospitalisation se charge d'organiser votre transport et les démarches administratives.

La sortie contre avis médical

Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devez signer une attestation établissant que vous avez connaissance des dangers que cette sortie présente pour vous.

Questionnaire de satisfaction

Nous aimerions connaître votre appréciation d'ensemble sur votre séjour dans notre établissement, afin d'améliorer les prestations que nous proposons. Pour cela nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction en page 37 et de le remettre aux personnels du service.





Qualité - Gestion des risques

La qualité de votre séjour à l'hôpital et votre sécurité sont au cœur de nos préoccupations quotidiennes. Notre but est de vous assurer une qualité de prise en charge optimale et une sécurité des soins. Ceci se traduit par un travail en continu d'amélioration des pratiques et des méthodes du personnel de l'établissement.

Hygiène et sécurité

L'hôpital est un lieu de soins où des règles d'hygiène s'imposent.

Une infection nosocomiale est une infection contractée au cours d'une hospitalisation. Elle peut se développer soit à partir des germes dont vous êtes porteur (peau, tube digestif...), soit à partir des germes d'un autre malade, soit à partir de l'environnement hospitalier. Toutes les infections nosocomiales ne sont pas évitables et certains facteurs favorisent leur survenance : actes de soins à risque pratiqués, altération des défenses immunitaires, âge...

Une des priorités des établissements de santé est la prévention de ces infections en appliquant les recommandations et la réglementation en vigueur. Notre groupement hospitalier dispose d'une équipe d'hygiène composée de professionnels de santé spécialisés

en hygiène et chargée de coordonner la prévention des infections associées aux soins (IAS) : élaboration de protocoles, formation/information des personnels, évaluation des pratiques, surveillance et gestion des alertes...

Ces actions sont relayées dans les unités de soins par des correspondants en hygiène et évaluées à l'aide d'indicateurs nationaux, disponibles sur le site Scope Santé, ainsi que sur celui du GHNE et par affichage.



Si vous êtes ou avez été porteur d'une bactérie connue pour sa résistance à plusieurs antibiotiques (appelée BMR ou bactérie multi-résistante), signalez-le à l'équipe médicale et/ou paramédicale le plus tôt possible afin qu'une prise en charge adaptée soit mise en place.

Vous et votre entourage, serez aussi acteurs de la maîtrise du risque infectieux en appliquant et en respectant les règles d'hygiène suivantes :

- › Maintenir une bonne hygiène corporelle et porter une tenue propre.
- › Réaliser une hygiène des mains au minimum en entrant et en sortant de la chambre, après être allé aux toilettes et avant de manger. Des produits hydro alcooliques sont à votre disposition et à celle de votre entourage dans toutes les chambres d'hospitalisation.
- › Respecter, en cas d'intervention chirurgicale, les consignes de préparation données par le médecin ou le personnel soignant.
- › Ne pas toucher à vos pansements, perfusions, sondes...
- › Ne pas aller dans la chambre des autres patients.
- › Ne pas stocker de nourriture périssable dans votre chambre.
- › Éliminer vos déchets dans une poubelle
- › Demander à vos visiteurs de ne pas s'asseoir sur votre lit, ni d'y poser les pieds ou de s'y allonger ainsi que de ne pas utiliser les WC de votre chambre.
- › Ne pas recevoir la visite de proches ayant une maladie contagieuse (rhume, rougeole, varicelle, grippe...).



Selon votre état, des précautions dites complémentaires peuvent être prescrites : elles sont à respecter par les soignants mais aussi pour certains moyens de prévention par vous et vos visiteurs (tenue spécifique, port de masque, désinfection des mains...) : pour votre sécurité, merci à vous et à votre entourage de les appliquer et de vous adresser aux soignants pour toute information complémentaire.

D'autre part, Il est interdit de :

- › **De venir accompagné(e) d'animaux dans l'établissement.**
- › **D'apporter des fleurs coupées ou des plantes (existence de bactéries et champignons dans l'eau ou la terre).**
- › **De recevoir la visite d'enfants de moins de 15 ans.**
- › **De fumer.**



Le Groupe Hospitalier participe en novembre à la campagne nationale "Semaine Sécurité du Patient". Chaque année, des thématiques sont définies par nos tutelles et différentes activités pédagogiques sont ainsi mises en place dans le but de sensibiliser les professionnels et les usagers, aux bonnes pratiques de prise en charge.

Démarche qualité, un engagement d'amélioration continue des pratiques

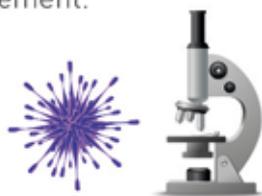
Le Groupe hospitalier Nord-Essonne porte une attention particulière à l'amélioration continue des pratiques au quotidien, afin d'assurer une prise en charge de qualité et de sécuriser les soins.

Pour évaluer nos pratiques, la Haute Autorité de Santé (sous l'autorité du Ministère de la Santé) réalise une visite de certification à périodicité définie.

La dernière certification du GHNE a eu lieu en décembre 2017. Vous pouvez en retrouver les résultats sur le site de la HAS (www.HAS-sante.fr).

L'établissement recueille pour chaque séjour la satisfaction des patients sur leurs conditions d'hospitalisation avec pour objectif d'avoir une démarche d'amélioration de ces conditions. Pour ce faire, 2 enquêtes sont réalisées :

- › **Une enquête interne** : un questionnaire vous est remis lors de votre sortie et traité par l'établissement.
- › **Une enquête nationale** : à partir de votre adresse mail indiquée au moment de votre admission vous recevrez 2 semaines après votre sortie un questionnaire par mail. Les résultats de ce questionnaire sont publiés annuellement sur le site www.scopesante.fr et affichés dans l'établissement.



Vigilances

Il existe différentes vigilances pour assurer la mise en œuvre et le suivi des actions qualité et sécurité des soins :

- › **Matéiovigilance** : surveillance des incidents liés à l'utilisation des matériels et dispositifs médicaux.
- › **Hémovigilance** : sécurité d'utilisation des produits sanguins et surveillance des effets indésirables.
- › **Pharmacovigilance** : surveillance des effets secondaires indésirables des médicaments
- › **Réactovigilance** : sécurité d'utilisation des réactifs utilisés par le laboratoire d'analyses de biologie médicale.
- › **Biovigilance** : surveillance des prélèvements d'organes, des tissus ou cellules d'origine humaine.
- › **Infectiovigilance** : prévention et surveillance du risque infectieux.
- › **Identiovigilance** : prévention et surveillance des erreurs d'identité.
- › **Vigilance relative à la Sécurité des Systèmes d'Information.**



Une nouvelle réglementation permet aux professionnels et aux usagers de déclarer des dysfonctionnements de prise en charge directement au ministère de la Santé (ARS) sur la plateforme suivante : www.signalement-sante.gouv.fr

Vos droits

Toutes les informations sur
www.gh-nord-essonne.fr

L'information sur l'état de santé

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé ainsi que sur les soins et traitements prodigués. Aussi, n'hésitez pas à poser des questions aux médecins et soignants vous prenant en charge.

Si vous le souhaitez, vous pouvez être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Confidentialité

Les informations concernant votre santé vous appartiennent. Les professionnels de santé sont tenus au secret professionnel. Toutefois, en cas de diagnostic ou de pronostic grave, le secret médical ne s'oppose pas à ce que votre famille, vos proches ou votre personne de confiance reçoivent, avec votre accord, les informations nécessaires pour leur permettre de vous apporter un soutien direct.

Consentement aux soins



Aucun acte médical ou traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé.

En conséquence, il vous est également possible de refuser tout acte de prévention, de diagnostic ou toute intervention thérapeutique, ou d'en demander l'interruption à tout moment. Le médecin a alors l'obligation de respecter votre volonté, après vous avoir informé(e) des conséquences de votre choix et de sa gravité.

Lorsque vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté, aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée, sauf urgence ou impossibilité, sans que votre personne de confiance ou votre famille, ou à défaut un de vos proches, ait été consulté.

Si vous souffrez de troubles mentaux, des soins pourront vous être dispensés sans votre consentement dans des conditions strictement définies par le législateur. Vous serez alors informé(e) de la décision d'admission et des raisons qui la motivent, de votre situation juridique, de vos droits et des voies de recours qui vous sont ouvertes. Vous pourrez notamment communiquer avec les autorités chargées du contrôle de la mesure de soins, saisir la commission départementale des soins psychiatriques ou la commission des usagers, ou prendre conseil auprès d'un avocat ou d'un médecin de votre choix.

Consentement des mineurs et des majeurs sous tutelle

Le praticien qui donne ses soins à un mineur doit recueillir le consentement des titulaires de l'autorité parentale, après les avoir dûment informés. Le consentement du mineur doit être systématiquement recherché s'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision.

Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale met en danger la santé du mineur, le médecin délivre les soins indispensables.

Par ailleurs, lorsqu'un traitement ou une intervention s'impose pour sauvegarder la santé du mineur et que celui-ci s'oppose à l'information des titulaires de l'autorité parentale pour garder secret son état de santé, le professionnel de santé pourra se passer de leur consentement. Toutefois, avant de mettre en œuvre le traitement ou l'intervention, il devra s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Si le mineur maintient son opposition, il devra se faire accompagner d'une personne majeure de son choix (*article L.111-5 du Code de la santé publique*).

Le tuteur investi d'une mission de protection de la personne, consent aux soins tout comme la personne majeure si son état le permet.

Si cette dernière n'est pas en état de consentir de manière éclairée aux soins envisagés, seul le tuteur consent aux soins.

Si le refus de soins par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves sur la santé de la personne majeure, le médecin délivre les soins indispensables.



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.

Seule une personne majeure peut désigner une personne de confiance. Cette désignation se fait par écrit (formulaire ou papier libre) daté et signé (par vous-même et la personne ainsi désignée). Cette désignation est révisable et révoquable à tout moment.

La désignation peut être effectuée lors de toute hospitalisation, y compris en hôpital de jour, à tout moment. Elle n'est valable que pour la durée de cette hospitalisation. Si vous souhaitez toutefois que cette désignation soit prolongée, il convient de le préciser par écrit.

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.

**Formulaire à remplir et à remettre
au personnel à la fin de ce livret**



Les directives anticipées

Vous pouvez rédiger des directives anticipées pour le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté. Ces directives anticipées expriment votre volonté relative à votre fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitements ou d'actes médicaux.

Elles sont révisables et révoquables à tout moment et par tout moyen.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

Si vous souhaitez que vos directives anticipées soient prises en compte, il est important qu'elles soient accessibles au médecin qui vous prend en charge : confiez-les lui ou signalez leur existence en indiquant les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

**Formulaire à remplir et à remettre
au personnel à la fin de ce livret**



La Commission Des Usagers

La Commission Des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches ainsi que de la prise en charge.

Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Sont membres de cette commission :

- › **Le directeur de l'établissement** ou son représentant.
- › **Des médiateurs médicaux et non médicaux** désignés parmi le personnel médical et non médical de l'établissement.
- › **Des représentants des usagers** appartenant à des associations agréées ayant une activité dans le domaine de la qualité de la santé et de la prise en charge des malades.
- › D'autres professionnels de l'établissement.

La liste nominative des membres de la CDU du GHNE est affichée au sein de chaque service. Vous pouvez également la trouver sur notre site internet.

Si vous souhaitez faire part à l'hôpital d'une réclamation, d'un éloge ou d'un témoignage, plusieurs personnes sont à votre disposition :

- › le cadre de santé du service concerné ou le médecin de ce service,

› la personne responsable des relations avec la patientèle qui est joignable au **01.64.54.34.19** ou bien par mail à l'adresse suivante :
patientele@gh-nord-essonne.fr

› les représentants des usagers qui sont joignables par mail à l'adresse suivante :

RU.GHNE@gh-nord-essonne.fr

Si ces démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez également adresser un courrier de réclamation au directeur de l'hôpital. Une réponse écrite vous sera alors apportée.

Monsieur le Directeur

**Groupe Hospitalier
Nord Essonne**

**159 rue du Président F. Mitterrand
91160 Longjumeau**

En fonction de la nature de vos griefs, il vous est également possible de rencontrer le médiateur médical et/ou non médical de l'établissement. Le rôle du médiateur est d'écouter les usagers et d'apporter un éclairage objectif sur une situation médicale et/ou soignante afin de renouer le dialogue et d'établir un climat de confiance. A votre demande, un représentant des usagers pourra être présent lors de cette rencontre et vous assister si besoin.

Si vous souhaitez recourir à la médiation, il convient de vous rapprocher de la personne responsable des relations avec la patientèle.

La prise en charge de la douleur

Le Code de la Santé Publique stipule que "[...] toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée[...]".

Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur en :

- › Prévenant les douleurs provoquées par certains soins ou examens : injections, pansements, poses de sondes, de perfusion... ou les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement.
- › Traitant ou soulageant les douleurs aiguës ou chroniques.

Différents outils sont utilisés pour mesurer l'intensité de votre douleur quel que soit votre état de santé ou votre âge. Des réglettes ou des grilles d'évaluation sont par exemple utilisées.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal... en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement, en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Afin de soulager votre douleur, des antalgiques, médicaments qui soulagent la douleur, peuvent être utilisés. Il en existe de différentes puissances. D'autres méthodes non médicamenteuses sont également efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique...

Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir et vous aider.

Les soins palliatifs



Les équipes soignantes concourent à assurer le droit à l'accès aux soins palliatifs.

La loi LEONETTI (22 avril 2005, complété par la loi 2016-87 du 2 février 2016) énonce les principes suivants :

- › La sauvegarde de la dignité du patient ;
- › Le refus de l'acharnement thérapeutique mais aussi de l'euthanasie ;
- › Le respect de la volonté du patient s'il souhaite interrompre son traitement, ou s'il souhaite ne pas en entreprendre, après avoir clairement été informé des conséquences possibles de son choix ;
- › Le soulagement de la souffrance, même si ceci peut avoir pour effet secondaire d'abrégé la vie dès lors que le patient a été informé du risque.

Dans le cas où la personne n'est plus en mesure d'exprimer sa volonté, toute décision concernant la poursuite des soins ou leur interruption sera prise de façon collégiale, au sein de l'équipe médicale, après avoir consulté les directives anticipées que le malade aurait pu formuler et la personne de confiance (si celle-ci a été désignée). Les avis de la famille et de l'entourage sont également pris en compte.

La communication de votre dossier médical

Vous pouvez avoir accès à votre dossier médical directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous aurez désigné. Pour cela, il convient d'en faire une demande écrite à l'attention du directeur de l'établissement sur papier libre ou via un formulaire mis à votre disposition sur le site internet du GHNE ou sur le formulaire joint en fin de livret. Ces demandes sont traitées par le service de la Patientèle qui reste à votre disposition pour toute question au **01 82 72 02 95**.

Cette demande devra préciser les documents sollicités, la période d'hospitalisation (ou date de consultation) et le ou les service(s) concerné(s), et devra être accompagnée de la copie d'une pièce d'identité en cours de validité.

Les documents sollicités peuvent être consultés sur place ou bien transmis par voie postale.

Les dossiers médicaux sont en principe conservés pendant une durée de vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou consultation externe au sein du GHNE. Si la durée de conservation s'achève avant votre 28^{ème} anniversaire, la conservation est prorogée jusqu'à cette date. En cas de décès, moins de 10 ans après le dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.

Les dossiers médicaux sont conservés soit au sein de l'établissement soit auprès d'un hébergeur agréé.

Formulaire à remplir et à renvoyer au service concerné



Le droit de vote

Si vous êtes hospitalisé lors d'un scrutin électoral, le vote par procuration est possible. Adressez-vous au cadre de santé pour tout renseignement.

La protection de vos données personnelles

Les renseignements administratifs, sociaux et médicaux vous concernant font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont notamment recueillies pour faciliter la gestion administrative de votre dossier, la facturation des actes médicaux, la télétransmission des feuilles de soins, l'édition des résultats d'analyse ou encore dans le cadre de travaux statistiques à usage de service.

Elles sont transmises au médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien qui a constitué votre dossier, et sont protégées par le secret professionnel. Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification de ces informations que vous pouvez exercer en vous adressant au directeur de l'hôpital.

Vous pouvez également vous opposer, pour un motif légitime, au traitement des données vous concernant.

Le libre choix du médecin



Hors cas d'urgence, le droit du patient au libre choix de son médecin est un principe fondamental qu'il convient de respecter. Toutefois, au sein d'un hôpital, ce choix doit se concilier avec les règles relatives à l'organisation des services et à la délivrance des soins.

La vie à l'hôpital, comme toute vie en collectivité, ne peut s'envisager sans le respect de quelques règles de savoir-vivre et de sécurité.

Respect de la tranquillité d'autrui



Il convient de respecter le confort de chacun ; pour cela, nous vous demandons de bien vouloir user avec discrétion des appareils sonores (radios, télévisions et téléphones) et d'éviter les visites prolongées ou en groupe.

Une tenue vestimentaire appropriée

Les patients et visiteurs circulant à l'intérieur de l'établissement doivent avoir une tenue vestimentaire décente.

Le respect des consignes incendie

Afin de prévenir tout risque d'incendie, il est interdit d'allumer des bougies, d'utiliser des appareils à flamme nue (briquet, réchaud...) ou des appareils électriques personnels dans l'enceinte de l'établissement. La détention de produits inflammables est également prohibée.

Si vous découvrez un départ de feu, gardez votre calme et prévenez immédiatement le personnel hospitalier. En cas d'évacuation, suivez rigoureusement les instructions données par le personnel formé pour faire face à ce type de situation.

En cas d'incendie le n° d'appel est le **333**

Le respect des règles de courtoisie

La politesse et la courtoisie sont de rigueur dans l'enceinte de notre établissement.

Si le personnel hospitalier se doit de vous offrir un accueil de qualité, la réciproque est vraie. Ainsi, même en cas de difficultés, il convient de vous adresser avec calme et courtoisie aux différents personnels de l'établissement.

En outre, il vous est demandé de respecter les installations et le mobilier mis à votre disposition.

Les menaces, violences ou injures envers un membre du personnel, ainsi que tout acte de vandalisme, sont pénalement répréhensibles.

Interdiction d'introduire de l'alcool et des produits stupéfiants

L'introduction de boissons alcoolisées et de substances illicites est formellement interdite. Lors de votre hospitalisation, la dépendance à un produit (alcool, médicaments psychotropes, traitement de substitution...) sera prise en considération par un traitement et un accompagnement adaptés. Le Groupe Hospitalier Nord Essonne dispose de médecins addictologues, de consultations adaptées ainsi que d'un Centre de Soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA) situé sur le site d'Orsay.

En cas de non-respect de ces règles élémentaires, le directeur de l'établissement pourra prendre toutes les mesures appropriées pouvant aller éventuellement jusqu'au prononcé de votre sortie.

Respect du droit à l'image et bon usage des réseaux sociaux

Chacun dispose sur son image d'un droit l'autorisant à interdire sa captation, sa reproduction et sa diffusion.

Il est donc strictement interdit de réaliser, dans l'enceinte de l'établissement, à partir de tout type d'appareils de prise de vue, des photos de patients ou de soignants, et de les diffuser sur les réseaux sociaux sans leur autorisation. (*Code civil articles de 7 à 15 – Code pénal articles 226-1 à 226-7*).

L'interdiction de fumer

Nous vous rappelons qu'il est formellement interdit de fumer et de vapoter dans les chambres et de manière générale, dans l'enceinte de l'établissement.

Le fait de fumer dans un lieu à usage collectif en dehors de l'emplacement réservé à cet effet est passible d'une amende de 68 euros.

Si vous profitez de votre hospitalisation pour arrêter de fumer ?

S'adressant à des patients volontaires pour réduire ou interrompre leur consommation de tabac, des consultations de tabacologie existent au sein de notre établissement.

Pour plus de renseignements, adressez-vous au médecin ou cadre de santé du service.



Dons et prélèvement d'organes

Des milliers de personnes en France sont aujourd'hui en attente d'une greffe pour continuer à vivre ou simplement mieux vivre. Seul le don d'organes, de tissus ou de cellule rend possible ces greffes. Être donneur ou pas ? Il est important de prendre position de son vivant et de le faire savoir à sa famille et à son entourage. En parler c'est agir.

La loi fait de chacun de nous un donneur présumé. Aussi, si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus après votre mort, le principal moyen d'exprimer votre opposition est de vous inscrire sur le registre national des refus.

Vous pouvez également faire valoir votre refus de prélèvement par écrit et confier ce document daté et signé à un proche. En cas d'impossibilité d'écrire et de signer vous-même ce document, deux témoins pourront attester que le document rédigé par une tierce personne correspond bien à l'expression de votre souhait.

La protection juridique des majeurs

La maladie, le handicap, l'accident peuvent altérer les facultés d'une personne et la rendre incapable de pourvoir seule à ses intérêts. Le recours à une mesure de protection juridique peut alors s'avérer nécessaire. Sa nature, son étendue ou sa durée vont dépendre de la situation personnelle et du degré d'altération des facultés de la personne à protéger.

C'est pourquoi le droit français a créé différents régimes de protection juridique : la sauvegarde de justice, la curatelle, la tutelle, l'habilitation familiale et le mandat de protection future.

Compte tenu de leur caractère attentatoire aux libertés fondamentales, les mesures de protection émanent toujours (sauf cas particulier de la sauvegarde de justice par déclaration médicale et du mandat de protection future) d'une décision de justice prononcée par un magistrat : le juge des tutelles.

La réflexion éthique

La réflexion éthique sur l'accueil des patients et de leurs proches, ainsi que sur leur prise en charge, fait partie des missions des établissements de santé.

C'est pourquoi, le GHNE compte en son sein un comité d'éthique et des groupes de réflexion éthique pluridisciplinaires ayant pour missions :

- › L'analyse rétrospective des cas cliniques.
- › Le conseil et l'aide des professionnels de santé à la décision lorsqu'ils sont confrontés à des cas cliniques ou des situations complexes.
- › La formation, l'information sur la réglementation et sur l'actualité des questions éthiques.
- › La veille juridique.
- › De participer à des études de recherches et publications.

Plan cancer, infirmière d'annonce

Interlocutrice privilégiée, l'infirmière d'annonce intervient dans le cadre de la prise en charge du cancer. Pour la rencontrer adressez-vous au cadre du service.

Interruption Volontaire de Grossesse (Orthogénie)

Les patientes désireuses d'effectuer une Intervention Volontaire de Grossesse peuvent s'adresser au centre d'orthogénie du Site de Longjumeau.

Secrétariat ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 16h00

La prise de rendez-vous se fait par téléphone au **01 64 48 20 20** ou sur Doctolib

› Plateforme régionale : 01.47.00.18.66



Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

Nous aimerions connaître votre appréciation d'ensemble sur votre séjour dans notre établissement, afin d'améliorer les prestations que nous proposons. Nous vous remercions de bien vouloir remplir ce questionnaire et de le remettre aux personnels du service ou de nous l'envoyer à l'adresse mentionnée au dos en bas de page.

VOUS AVEZ ÉTÉ HOSPITALISÉ SUR LE : - Site de Juvisy - Site de Longjumeau - Site d'Orsay

Service : Période : du au

Nom-Prénom (facultatif) :

ACCUEIL

Vous êtes passés par les : URGENCES CONSULTATIONS ☺ ☹ ☹ ☹ Non concerné

La qualité de l'accueil par :

- Le personnel soignant	<input type="checkbox"/>				
- Le personnel médical	<input type="checkbox"/>				
- Le personnel administratif	<input type="checkbox"/>				
- Le temps d'attente	<input type="checkbox"/>				

AUX ADMISSIONS

La qualité de l'accueil par le personnel administratif	<input type="checkbox"/>				
La qualité des informations fournies	<input type="checkbox"/>				
Le délai d'attente	<input type="checkbox"/>				

DANS LE SERVICE DE SOINS

La présentation du personnel (fonction)	<input type="checkbox"/>				
La remise et la présentation du livret d'accueil	<input type="checkbox"/>				
La gestion de vos vêtements et de vos effets personnels (inventaire)	<input type="checkbox"/>				
Les informations sur la vie du service (repas, horaires de visites, locaux)	<input type="checkbox"/>				

VOTRE SÉJOUR DANS LE SERVICE

L'ORGANISATION DES SOINS

Le respect de votre intimité et de votre dignité	<input type="checkbox"/>				
Les explications fournies sur votre état de santé	<input type="checkbox"/>				
Les explications fournies sur votre traitement et/ou votre intervention	<input type="checkbox"/>				
Les explications liées aux risques éventuels (complications possibles, effets indésirables liés aux médicaments...)	<input type="checkbox"/>				

LES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL SOIGNANT (infirmières, aides-soignants...)

La disponibilité	<input type="checkbox"/>				
Les réponses à vos questions	<input type="checkbox"/>				
Le dialogue avec vous, votre entourage et/ou votre personne de confiance	<input type="checkbox"/>				

LES RELATIONS AVEC LE PERSONNEL MÉDICAL

La disponibilité	<input type="checkbox"/>				
Les réponses à vos questions	<input type="checkbox"/>				
Le dialogue avec vous, votre entourage et/ou votre personne de confiance	<input type="checkbox"/>				

L'ORGANISATION ET LA PRISE EN CHARGE DES EXAMENS COMPLÉMENTAIRES

En radiologie	<input type="checkbox"/>				
En consultations	<input type="checkbox"/>				
A l'extérieur (hors du Centre Hospitalier)	<input type="checkbox"/>				

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Aux Urgences	<input type="checkbox"/>				
Dans le service d'hospitalisation	<input type="checkbox"/>				

LA QUALITÉ DES PRESTATIONS

LES CONDITIONS MATÉRIELLES

Le confort de la chambre	<input type="checkbox"/>				
La propreté de la chambre	<input type="checkbox"/>				
L'absence de nuisance sonore	<input type="checkbox"/>				
Les repas	<input type="checkbox"/>				

LE FONCTIONNEMENT DES SERVICES

La télévision	<input type="checkbox"/>				
Le téléphone	<input type="checkbox"/>				
La cafétéria et/ou distributeur	<input type="checkbox"/>				
La Wifi	<input type="checkbox"/>				
Le tarif de ces services (TV, téléphone, wifi....)	<input type="checkbox"/>				

LA SIGNALÉTIQUE

Aux abords de l'établissement	<input type="checkbox"/>				
Au sein de l'établissement	<input type="checkbox"/>				

LA SORTIE

L'ORGANISATION

La préparation de votre sortie (date, programmation, transport)	<input type="checkbox"/>				
La remise des documents de sortie	<input type="checkbox"/>				

LES INFORMATIONS

L'information sur l'ordonnance	<input type="checkbox"/>				
Les informations sur votre suivi médical	<input type="checkbox"/>				

APPRÉCIATION D'ENSEMBLE

Êtes-vous satisfait du choix de cet établissement ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>
Recommanderiez-vous l'établissement à votre entourage ?	Oui <input type="checkbox"/>	Non <input type="checkbox"/>

VOS SUGGESTIONS ET COMMENTAIRES :

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Merci beaucoup pour votre participation à l'amélioration de nos prestations.



Formulaire de désignation d'une Personne de Confiance

(A remplir par vos soins et à remettre au secrétariat du service)

Je soussigné(e) :

Nom marital Nom de naissance

Prénom(s)..... Date de naissance.....

Adresse

Téléphone / E-mail

Ne souhaite pas désigner une Personne de Confiance

Souhaite désigner comme Personne de Confiance

Pour la durée de mon hospitalisation

Pour la durée de mon hospitalisation et ultérieurement

Nom de la personne désignée..... Prénom (s)

Adresse

Téléphone / E-mail

Lien avec la personne

Je lui ai fait part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer

Elle détient un exemplaire de mes directives anticipées ou connaît l'identité de la personne qui les détient

J'ai bien noté que Mr/Mme

> Pourra m'accompagner, à ma demande, dans mes démarches à l'hôpital et pourra m'assister lors des entretiens médicaux afin de m'aider dans mes décisions ;

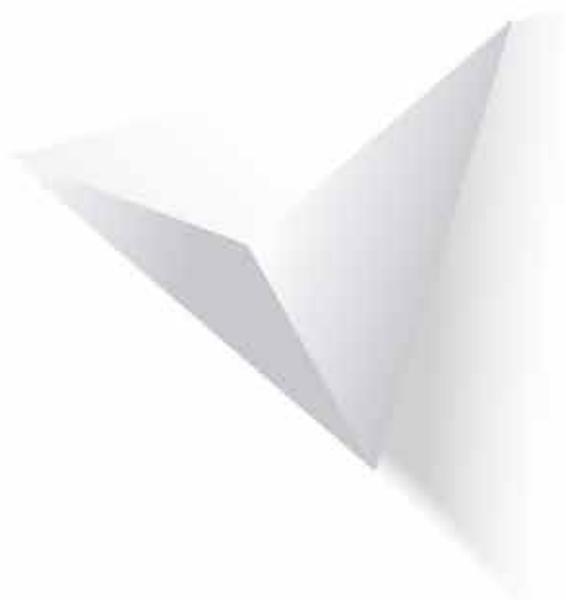
> Pourra être consulté (e) par l'équipe de soins au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins et recevoir l'information nécessaire pour le faire ; dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de la joindre, aucune intervention ou investigation ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.

Fait à Le Signature

Cadre réservé à la personne de confiance :

Je certifie avoir été informé (e) de ma désignation en qualité de personne de confiance et accepte cette mission.

Fait à Le Signature





Mes directives anticipées

Je soussigné(e) :

Nom marital Nom de naissance

Prénom(s)..... Date de naissance.....

Adresse

Téléphone / E-mail

Atteste que je suis pleinement en état d'exprimer ma volonté et que je rédige ce document en toute liberté.

Enonce ci-dessous mes directives anticipées pour le cas où je ne serais plus en mesure de m'exprimer au moment de ma fin de vie.

Mes volontés sont les suivantes :

1/ à propos des situations dans lesquelles je peux me retrouver (par exemple, coma en phase terminale d'une maladie, traumatisme crânien ou accident vasculaire cérébral entraînant un état de coma prolongé jugé irréversible...), j'indique **si j'accepte ou si je refuse** que l'on me maintienne artificiellement en vie dans le cas où j'aurais définitivement perdu conscience et où je ne pourrais plus communiquer avec mes proches :

.....
.....

2/ à propos des actes et des traitements médicaux dont je pourrais faire l'objet et qui apparaîtraient inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie (par exemple, réanimation cardio-respiratoire, assistance respiratoire, alimentation et hydratation artificielles, intervention chirurgicale, dialyse rénale...), j'indique **si j'accepte ou si je refuse** qu'ils soient entrepris ou arrêtés :

.....
.....

3/ à propos de la sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur en cas d'arrêt de traitements qui me maintiennent en vie, j'indique **si je veux ou non bénéficier** de cette sédation qui m'endort et qui a pour objectif la perte de conscience jusqu'à mon décès :

.....
.....

4/ à propos de mon accompagnement avant mon décès (accompagnement spirituel, accompagnement par une personne en particulier...) et de mon corps après mon décès (autopsie, don d'organes...), j'indique **ce que je souhaite ou ce que je ne souhaite pas** :

.....
.....

5/ autres (par exemple, si vous croyez devoir apporter certaines informations sur votre situation personnelle et/ou familiale, vos craintes ou vos convictions... au médecin qui s'occupera de vous lors de votre fin de vie) :

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

Je confie mes directives anticipées à *(nom, prénoms, qualité et coordonnées)* :

.....
.....

Je conserve mes directives anticipées *(lieu)* :

.....

Ces directives anticipées modifient ou annulent de précédentes directives datées du

.....

Fait à Le Signature

Cas particulier où le patient est dans l'impossibilité physique de rédiger lui-même ses directives anticipées :

Témoin n°1 : Je soussigné(e)

Témoin n°2 : Je soussigné(e)

Nom et prénoms :

Qualité :

Attestent que les directives anticipées décrites ci-avant sont bien l'expression de la volonté libre et éclairée de M. ou Mme.....

Date :

Signature :

DEMANDE DE COMMUNICATION DE VOTRE DOSSIER MÉDICAL

Identité du patient

Madame, Monsieur (*barrez la mention inutile*)

Nom

Nom de jeune fille

Prénom

Date de naissance/...../.....

Adresse :

.....

Téléphone

- Site de Juvisy/Orge
- Site de Longjumeau
- Site d'Orsay

• Service(s) concerné(s)

.....

• Période(s) d'hospitalisation

.....

> **Pièce à fournir** : une pièce d'identité en cours de validité
(*copie recto-verso de votre carte nationale d'identité ou de
votre passeport, ou de votre titre de séjour...*).

Modalités de communication

Je souhaite :

La consultation de mon dossier à l'hôpital avec ou sans
accompagnement médical (*sur rendez-vous*) et éventuellement
avec remise de copies*

Le retrait de mon dossier au service de la patientèle* (*sur
rendez-vous*)

L'envoi postal à mon domicile*

L'envoi postal à un médecin que je désigne :

Nom Prénom

Adresse :

..... Téléphone :

Médecin traitant Autre médecin, préciser :

Pièces demandées

- Compte rendu d'hospitalisation
- Compte rendu opératoire
- Prescriptions établies lors de la consultation ou de la sortie
- Lettre de sortie
- Examens d'imagerie :
 - Radiographies
 - Scanners
 - IRM
- Examens biologiques
- Dossier d'anesthésie
- Autre :

* Conformément aux dispositions de l'article L.1111-7 du Code de la Santé Publique, la communication de ces documents peut vous être facturée.

- Photocopie : 0.22€ la page
- Contretype de cliché d'imagerie : 1€
- Recommandé avec avis de réception (tarifs postaux en vigueur)

Pour toute demande dont le montant total des frais (*reproduction et envoi en lettre RAR*) est inférieur à 10€, il n'y aura pas de facturation.

Confidentialité des informations contenues dans le dossier médical :

Les informations que vous allez détenir présentent un caractère strictement personnel. C'est pourquoi il est recommandé de faire preuve de la plus grande prudence à l'égard de tiers qui souhaiteraient en obtenir la communication.

Date de la demande/...../.....

Signature

Pendant votre séjour, vous serez entouré par une équipe de personnes qualifiées.

L'ensemble du personnel est identifiable par son nom et sa fonction inscrits sur sa tenue ou sur son badge.



(tenue blanche)

Médecin Interne

Il vous donne toutes les indications relatives à votre état de santé. Le médecin chef de service est le responsable médical de l'unité et de son fonctionnement.



(tenue blanche parement beige)

Agent des services hospitaliers

Il assure l'entretien et le nettoyage de votre chambre et de tous les locaux du service.

Le GHNE a également recours à des sociétés extérieures pour ces prestations; la tenue de leurs agents peut être différente de celle des agents du GHNE.



(tenue blanche parement bordeaux)

Cadre de santé

Il est chargé de la qualité des soins et de l'organisation paramédicale du service.

Il répondra à toutes vos interrogations et tiendra compte de vos remarques.



(tenue blanche)

Assistant social

Il aide les personnes hospitalisées et/ou leur famille dans les difficultés liées à l'hospitalisation. Il prépare la sortie de l'établissement dans les conditions les plus favorables.

Il intervient sur demande du médecin, du personnel du service ou sur demande spontanée de la part du patient, de sa famille, ou du représentant légal.



(tenue lilas)

Infirmière

Elle vous prodigue les soins nécessaires, soit sur prescription médicale, soit en application du rôle propre qui lui est dévolu. Elle assure la continuité des soins.



(tenue turquoise)

Aide soignante

Elle collabore avec les infirmières pour tous les soins d'hygiène, de confort et d'accompagnement des patients.



(tenue marine)

Brancardier

Il assure votre transport entre votre chambre d'hospitalisation et les différents lieux de consultation et d'examen.

Secrétaire médicale et agent administratif

Il assure la tenue de votre dossier et la liaison entre l'hôpital et votre réseau de soin (médecin de famille.) Il vous donne les comptes rendu, organise votre sortie et vos rendez-vous.

D'autres personnes participent également à votre prise en charge

Les cadres supérieurs de santé, les kinésithérapeutes, l'ergothérapeute, les diététiciens, les psychomotriciens, les psychologues

Le personnel médico-technique, manipulateurs de radiologie, préparateurs en pharmacie, agents de stérilisation...

Les agents des services logistiques et techniques, agents des ateliers, agents des transports et de l'environnement, lingères...



JUVISY-LONGJUMEAU-ORSAY

