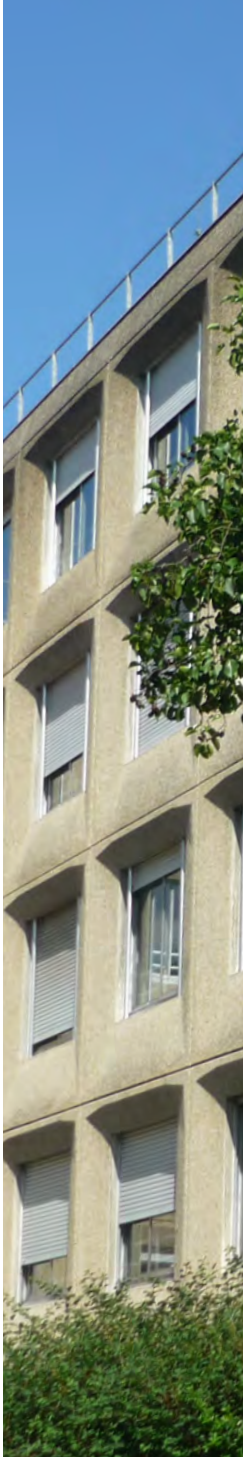
GROUPE
HOSPITALIER
NORD-ESSONNE



# Livret d'accueil

GH-NORD-ESSONNE.FR

| ***Hôpital*** | ***Hôpital de proximité*** | ***Maison*** | ***Le Grand*** |
|---|---|---|---|
| Paris Saclay | de Longjumeau | de L'Yvette | Mesnil |

# Bienvenue

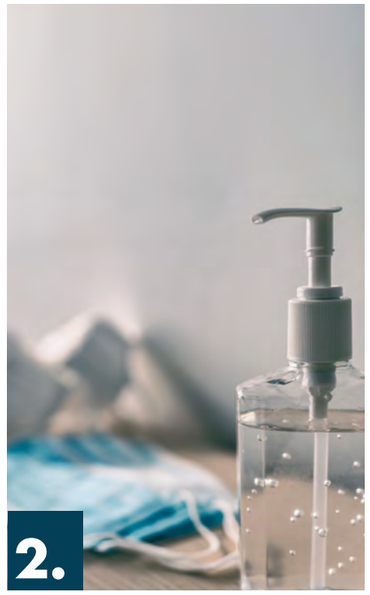
**Madame, Monsieur,**

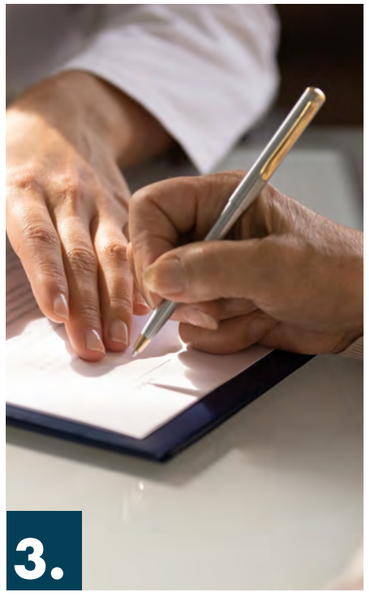
Le **Groupe Hospitalier Nord-Essonne** vous souhaite la bienvenue.
Situé aux **portes de Paris,** le GHNE couvre les besoins de plus de 600.000 habitants sur tout le nord de l'Essonne.

Il rassemble les sites de **Paris-Saclay,** de **Longjumeau,** de la **Maison de l'Yvette** et le site du **Grand Mesnil,** dédié à la psychiatrie. Le GHNE propose un panel complet de soins de proximité et de recours (urgences, maternité 2B, pédiatrie, chirurgies, médecine polyvalente et spécialisée, réanimation ...). C'est un **acteur incontournable** de nombreuses filières de prise en charge.

Fortement ancré dans le paysage hospitalier par des partenariats nombreux et actifs avec d'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 ...).

*Ce livret d'accueil a été réalisé pour vous apporter toutes les informations et vous aider au fil de votre séjour dans nos établissements. Sachez que vous avez aussi à votre disposition une vitrine d'affichage à l'entrée des services qui vous donnent aussi l'essentiel des informations. A la fin de livret, un questionnaire de satisfaction est à votre disposition. Nous vous invitons à le remplir pour nous aider à progresser sur la qualité de nos prises en charge.*




**Présentation générale** *p.5*
Votre arrivée *p.7*
Votre séjour *p.12*
Votre sortie *p.16*

**Qualité Gestion des risques** *p.18*

**Vos droits** *p.23*

**Vos devoirs** *p.32*

**Nos sites hospitaliers** *p.35*
L'hôpital Paris Saclay *p.36*
L'hôpital de proximité de Longjumeau *p.37*
La Maison de l'Yvette *p.38*
Le Grand Mesnil *p.39*

**Plus d'informations** *p.46*

# Présentation générale

## *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 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** et exerce un contrôle sur la **gestion** de l'hôpital. Il a un rôle décisionnel et rend des avis.

## *Les organes consultatifs*

- **La Commission Médicale d'Etablissement (CME)** définit les objectifs médicaux et donne un avis sur la politique générale de l'établissement et le budget.
- **Le Comité Social d'Etablissement** chargé d'examiner les questions collectives et les conditions de travail.
- **La Commission des Soins Infirmiers**, de **Rééducation et Médico-techique (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.
- **Le Directoire** prépare les mesures nécessaires à la mise en œuvre du projet d'établissement, notamment le projet médical et en suit l'exécution

# *Informations d'accès*

## Hôpital Paris-Saclay

*1 parvis de l'hôpital*
*91400 Orsay*
*01 69 15 91 91*

En voiture : N 118, sortie n°8, suivre D36

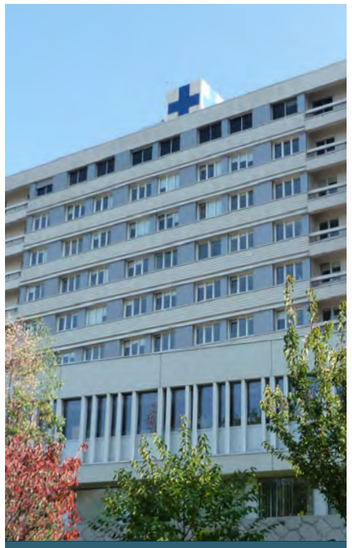
A10, suivre sortie Cité Scientifique

Un parking payant de 300 places est à la disposition des patients et visiteurs.

En bus : l'hôpital est connecté aux réseaux de transport en commun avec l'arrêt de bus **« hôpital Paris-Saclay »** situé devant.

- Au départ de Massy-Palaiseau **lignes 91-06 / 91-10**
- Au départ d'Evry / Sainte Geneviève / Monthléry **ligne 91-05**
- Au départ de Palaiseau Le Guichet **ligne 91-06**
- Au départ de Longjumeau **ligne 199**

## Hôpital de proximité de Longjumeau

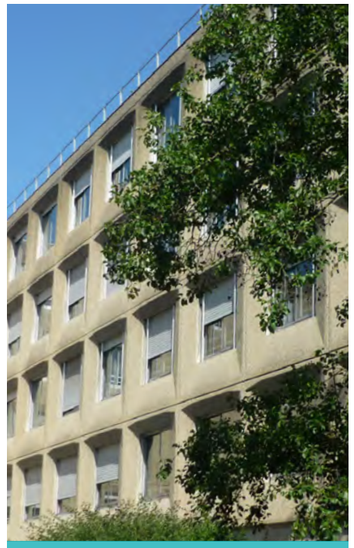


*159 rue du Président François Mitterrand*
*91160 Longjumeau*
*01 69 15 91 91*

En tram : par le **T12** puis prendre **navette A**

En bus : **Lignes 199 – 107 – DM 151/ 153**

## Maison de l'Yvette



*2 rue Guy Moquet*
*91400 Orsay*
*01 69 15 91 91*

En voiture : **N 118 / A10,** sortie Orsay-Centre

En RER : **Ligne B – Orsay Ville**

## Le Grand Mesnil

*Voie Kastler*
*91220 Bures sur Yvette*
*01 69 15 91 91*

En voiture : **A 10 / N118 et D 188**

En RER : **Ligne B – Bures sur Yvette**

En bus : Arrêt **« 8 mai 1945 » ligne 4**





# VOTRE ARRIVÉE

Ce livret est **téléchargeable** sur notre site internet, rubrique **« votre arrivée ».**

| | | |
|---|---|---|
| **HÔPITAL PARIS-SACLAY** | **CAISSES CONSULTATIONS EXTERNES HOSPITALISATIONS** | **8h à 18h** du lundi au vendredi<br>**9h20 à 17h** Week-end et jours fériés |
| | **ADMISSIONS URGENCE** | **24h / 24, 7j/7** |
| **HÔPITAL DE PROXIMITÉ DE LONGJUMEAU** | **ADMISSIONS CAISSES ET CONSULTATIONS** | **8h30 à 17h** du lundi au vendredi |
| | **ADMISSIONS URGENCE** | **8h à 00h, 7j/7** du lundi au vendredi |
| **MAISON DE L'YVETTE** | **ADMISSIONS** | **8h30 à 16h10** du lundi au vendredi |
| **GRAND MESNIL** | **ADMISSIONS** | 8h30 à 17h 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.**

Celle-ci se fait sur le recueil des informations et des documents administratifs permettant votre prise en charge par l'Assurance Maladie et éventuellement votre complémentaire santé avant votre hospitalisation.

Nous vous proposons d'effectuer votre **préadmission en ligne avec DOCTOLIB.** Vous recevrez un SMS ou courriel vous invitant à le faire. Vous téléchargerez tous vos documents (pièce d'identité, mutuelle, assurance, attestation de droits.)

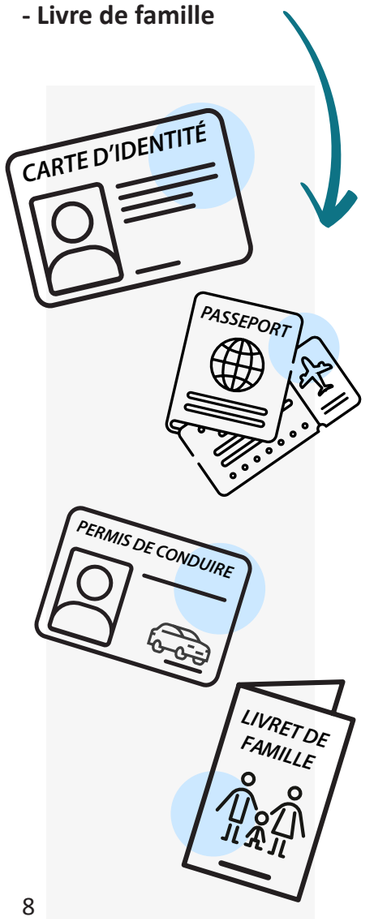
La préadmission sera traitée et vous serez dispensé de passer en caisse à votre arrivée, après confirmation par SMS et sur votre espace DOCTOLIB. A défaut, vous devrez vous présenter aux guichets des Admissions aux horaires d'ouverture.

## *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 :**

**- Carte d'identité**
**- Passeport**
**- Permis de conduire**
**- Livre de famille**




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, carnet de soins gratuits
- Membre de la CEE, carte européenne d'assurance maladie
- Assurance de voyage (devis remis par les admissions avant l'hospitalisation)
- 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), ainsi que l'autorisation de soins et de sortie signée par la personne exerçant l'autorité parentale

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 au poste de soins.

## *L'admission en urgence*

Le patient se présentant aux urgences doit passer aux guichets et fournir les **justificatifs d'identité, de droits de l'Assurance Maladie et/ou mutuelle.** Cette inscription peut être réalisée aussi en cas d'urgence vitale.

Les équipes de soins pourront être amenées à consulter votre **Espace Santé (DMP)** dans le cadre de votre prise en charge afin de disposer d'informations utiles notamment sur vos maladies, traitements ou allergies. Les documents produits au cours de votre séjour dans notre établissement (comptes rendus de consultation ou d'hospitalisation par exemple) seront envoyés dans votre Espace Santé et/ou via Lifen de façon sécurisée.

## *Le dépôt 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, chéquiers... chez vous ou les confier à vos proches, nous vous invitons, pour le site de l'hôpital Paris-Saclay, à utiliser le **coffre-fort présent dans votre placard de chambre.** Pour les autres sites hospitaliers, le service effectuera un inventaire de vos affaires pour les mettre au coffre des admissions ou dans celui du service.

Les retraits se font soit auprès des Admissions soit auprès du service avec le **bordereau de dépôt et votre pièce d'identité.** Sur le site hospitalier de Paris-Saclay, si vous rencontrez des difficultés avec votre coffre-fort, faites appel au personnel du service qui fera intervenir les équipes de sécurité habilitées à ouvrir votre coffre-fort.

**Notre promesse ?**

**Soigner avec expertise, accompagner avec humanité.**

*à savoir*

**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.**

## 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.

## 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 son badge ou sa tenue.**

L'hôpital étant également un centre de formation, vous y rencontrerez des étudiants de différentes spécialités. 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.



# Une identification simplifiées.

## 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.

**Votre Identité Nationale de Santé (INS)** est votre identité sanitaire de référence. Son utilisation est obligatoire depuis le 1er janvier 2021 pour référencer vos informations de santé. Si vous constatez une erreur concernant votre identité (par exemple, une erreur dans votre nom de naissance, vos prénoms, votre sexe, votre date ou votre lieu de naissance), vous pouvez demander une rectification à l'INSEE qui gère ce répertoire. Vous pouvez vous adressez au service Admission qui vous remettra une fiche pour la marche à suivre.



## Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS)

Ce dispositif d'accès aux soins de santé permet une prise en charge médicale et sociale pour les personnes ayant besoin de soins et en **l'absence de couverture sociale.** La PASS permet l'accès à des consultations de **médecine générale et/ou spécialisée.**

L'Assistant(e) Social(e) de la PASS informe et oriente le public sur l'accès au droit commun.

Le Groupe Hospitalier Nord-Essonne présent sur les communes de Longjumeau et Orsay, dispose de 2 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 de vous apporter vos ordonnances.

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'infirmier(e) 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.

*à savoir*

**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

## *Chambre individuelle*

Vous pouvez bénéficier d'une chambre individuelle en fonction de la disponibilité dans le service où vous êtes admis. Vous serez facturés à la journée **à la hauteur de la prise en charge de votre mutuelle sans reste à charge***.

Pour des nécessités de service ou par manque de disponibilités, nous pouvons être amenés à vous installer dans une chambre à deux lits.

Si vous vous absentez momentanément de votre chambre, pensez à en aviser le personnel.

Afin de permettre l'entretien de la chambre, il vous est demandé de **ranger tous vos effets personnels dans le placard.**

**Voir les conditions tarifaires pour la chambre individuelle en maternité.*

## *Hébergement accompagnant*

**Dans certaines conditions** et après autorisation médicale, **un membre de votre famille peut être autorisé à rester près de vous**. Le second parent peut bénéficier, à sa demande et selon les disponibilités du service, d'un lit accompagnant qui lui sera facturé à la journée. Il devra signer le contrat et s'acquitter des frais afférents auprès de la caisse des admissions.

En pédiatrie et en néonatologie les parents sont accueillis **24h/24.**

- En pédiatrie, il est possible pour l'un des parents de **rester la nuit** auprès de son enfant.
- En néonatologie, en fonction des situations, il est possible d'organiser un accueil mère nouveau-né pour quelques jours en concertation avec l'équipe médicale et paramédicale.

**Les chambres mère enfant de pédiatrie ou de néonatologie sont facturées.** Renseignez-vous auprès du service et des admissions.

## *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.**

**Des services pensés pour rendre votre séjour hospitalier plus agréable.**

## *Téléphone, Télévision, Wifi*

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur, d'un téléphone, selon le site.
**Ce service est payant.**

Voici comment y souscrire :

- Vous pouvez, soit vous rendre au **guichet d'accueil** dans le hall de l'hôpital **Paris-Saclay**, soit joindre le guichet au **01.69.15.99.98** (ou 5 99 98 depuis votre chambre), du lundi au vendredi de 13h à 17h.
- Pour mieux vous accompagner, des **conseillers à distance** sont également joignable au **01 71 25 01 72** en semaine de 8h30 à 19h30, le samedi de 8h30 à 18h et dimanche et jour fériés de 13h à 18h.
- Vous pouvez aussi faire cette opération **à distance** depuis votre mobile ou PC, sur l'adresse : **xp-patient.hoppen.cre/lon91**
- Enfin, de façon autonome et tout au long de la journée, les services sont accessibles depuis la **rubrique « Achat Forfait »** du menu de votre TV, disponible 24h/24 et 7j/7

Sachez que vous avez accès **gratuitement** à **une chaîne de télévision** et à la chaîne interne du GHNE.

Pour la wifi, vous disposez d'un **accès gratuit à la wifi patient « Hotspot », sur le site de Paris-Saclay.**

# Des prestations pour votre confort.

## *Linge*

Pensez à prévoir votre **linge personnel** et votre **nécessaire de toilette** (dentifrice, brosse à dents, savon, gants et serviettes de toilette, pantoufles ..). De même, votre accompagnant doit avoir **une tenue correcte** et habillée pour passer la nuit à vos côtés.

## *Horaires de visites*

**Vos proches sont les bienvenus.** Pour des raisons de service (visites médicales, soins ... ), les visites ne sont autorisées que de **12h à 20h** (sauf exception).

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.
- Les **enfants de moins de 15 ans** sont **interdits.**

<u>Les services suivants ont des règles de visite :</u>

- En **pédiatrie,** seuls les **parents et tuteurs** sont **autorisés.**
- En **néonatologie,** seuls les **parents** sont **autorisés.**
- En **maternité,** seul le **conjoint et la fratrie** sont **autorisés,** après accord de l'équipe médicale
- En **réanimation,** les **visites** sont possibles le **matin** et le **soir,** en accord avec l'équipe médicale

## 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.

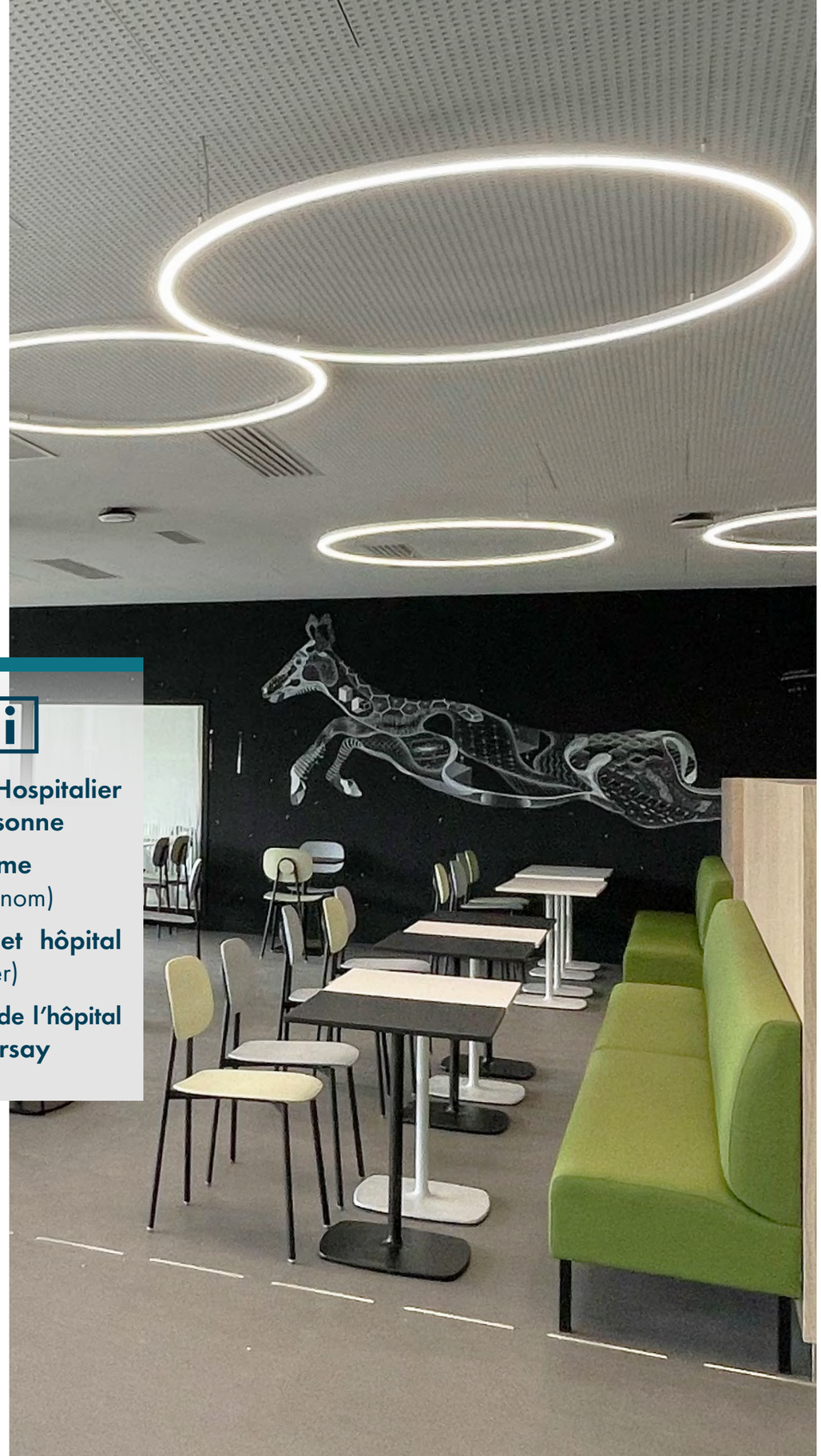
*à savoir*

**Groupe Hospitalier Nord-Essonne**

**M. ou Mme**
(prénom, nom)

**Service et hôpital**
(à préciser)

**1 parvis de l'hôpital**
**91400 Orsay**



## 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, 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 mail**

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

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

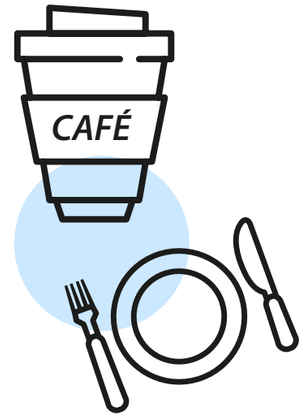
Il conviendra d'indiquer, votre **nom** et votre **numéro de téléphone, le nom du patient concerné,** le **site hospitalier et le service** au sein duquel il est hospitalisé, ainsi que son **numéro de chambre.**

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

## Boutique

Une **cafétéria** est à votre disposition dans le hall de l'hôpital Paris-Saclay.

Les autres sites disposent de **distributeurs** de boissons et de confiseries utilisables 24h/24.



# 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** de la mairie d'Orsay.

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 l'Assurance Maladie, à votre mutuelle et à votre employeur.

**N'oubliez pas de prendre vos objets personnels** dans le coffre-fort de votre chambre, ou de vous adresser au personnel du service ou à celui du bureau des Admission avec le bordereau de dépôt qui vous a été remis lors du dépôt de vos valeurs.

## Le transport

Le transport est effectué par votre **famille ou votre entourage.** Si votre état de santé l'exige, une **prescription médicale de transport en ambulance ou véhicule sanitaire léger (VSL)** vous sera délivrée par le médecin. Ce certificat sera exigé pour obtenir le remboursement de vos frais (selon les critères de l'Assurance Maladie).

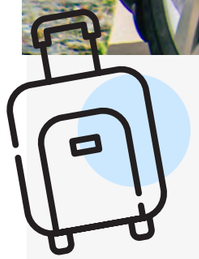
Pour les patients hospitalisés, les permissions de sortie autres que thérapeutiques ne donnent pas lieu à la prise en charge des transports par l'Assurance Maladie. Par ailleurs, pour les patients hospitalisés, dans le cas d'un retour à domicile hors HAD, d'un retour en EHPAD ou en USLD, les transports ne seront pris en charge par l'Assurance Maladie que sur **ordonnance médicale** motivant ce transport, sans quoi ce dernier reste à la charge du patient. Nous vous invitons à vous référer au site www.ameli.fr pour connaître toutes les conditions ou exclusion de remboursement.

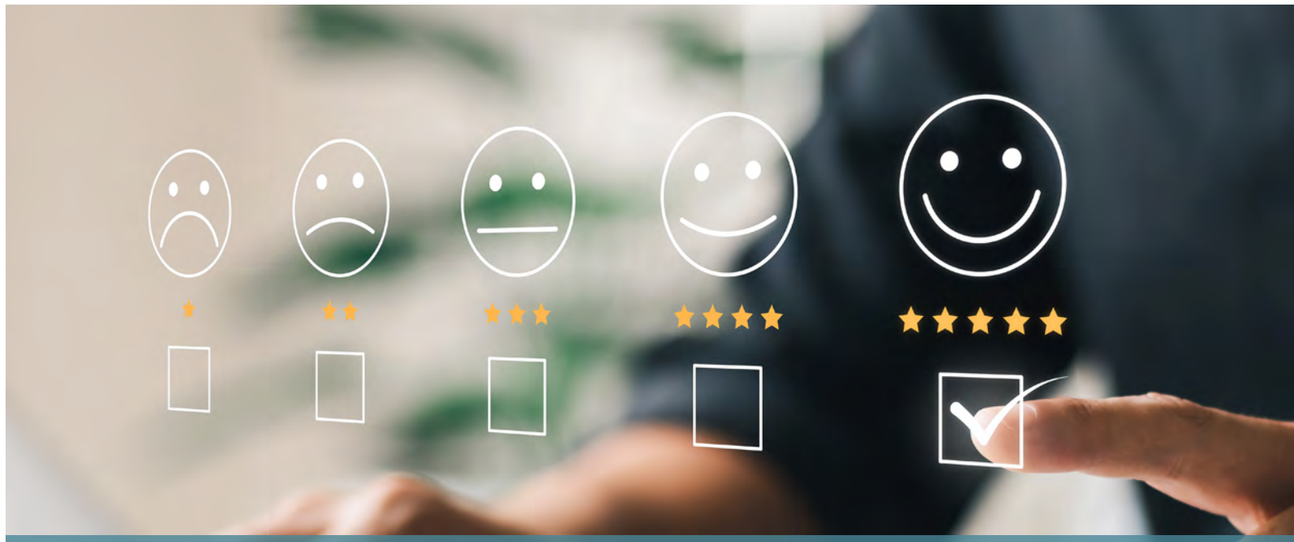
## Les transferts

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 fin de livret et le remettre au personnel du service.

# Qualité et 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.

## *La démarche qualité :*

*L'engagement patient nécessite l'engagement des professionnels et des décideurs, afin que l'expérience, les besoins et préférences des patients soient prises en compte.*

Depuis plusieurs années, notre établissement est engagé dans une démarche continue **d'amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins,** évaluée notamment dans le cadre de la procédure de Certification et dans le recueil des indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IQSS). Ces deux démarches sont sous l'égide de la **Haute Autorité de Santé (HAS),** et accessibles sur : www.has-sante.fr/QualiScope

Par ailleurs, l'établissement organise le recueil de votre satisfaction pour chacun de vos séjours sur les conditions d'hospitalisation avec un objectif d'avoir une démarche d'amélioration de cas conditions sur chacun de nos sites.

Pour ce faire, deux enquêtes sont réalisées :

- Une **enquête interne :** un **questionnaire de satisfaction** est disponible en fin de livret ou vous est remis la veille de votre sortie. Celui-ci est à compléter et remettre aux professionnels qui vous ont accompagné lors de votre séjour. Celui-ci est traité par l'établissement.
- Une **enquête nationale ESATIS :** vous recevrez deux semaines après votre sortie un questionnaire par mail. Les résultats de ce questionnaire sont publiés annuellement sur le site : www.has-sante.fr/QualiScope et affichés dans l'établissement.

Ce questionnaire vous est envoyé sur l'adresse mail que vous aurez communiqué dans votre dossier au moment de votre admission.

**S'informer**

## 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 groupe 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 ...

Cette équipe est secondée par le **Comité de Lutte Contre Les Infections Nosocomiales (CLIN).** Ce Comité collabore avec des équipes d'hygiène pour mettre en œuvre l'information et la formation du personnel, les bonnes pratiques d'hygiène lors des soins, ainsi que la surveillance des infections.

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 de la **Haute Autorité de Santé** www.has-sante.fr/QualiScope ainsi que sur celui du GHNE et par affichage.

*à savoir*

**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 :

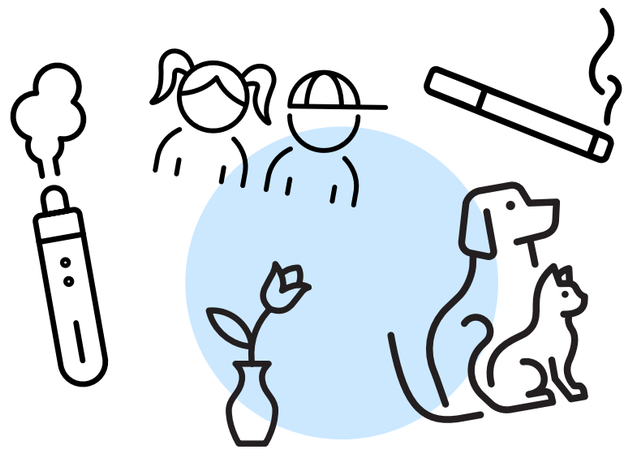
- Maintenir une bonne **hygiène corporelle** et porter une tenue propre
- Réaliser une **hygiène des mains** au minimum en **entrant et en sortant de la chambre,** après être allé aux toilettes et avant de manger. Des produits hydro alcooliques sont à votre disposition dans les chambres d'hospitalisation
- 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, COVID...)

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.

*à savoir*

### 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 et vapoter**



# Toujours plus attentifs à garantir votre sécurité.

## *Semaine sécurité du patient*

Le GHNE participe à la campagne nationale **« semaine sécurité du patient ».** Chaque année, des thématiques sont définies par nos tutelles et différentes activités pédagogiques sont mises en place dans le but de **sensibiliser les professionnels et les usagers,** aux bonnes pratiques de prise en charge.

## *Vigilances*

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

- **Matériovigilance :** 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'analyse de biologie médicale.
- **Biovigilance :** surveillance des prélèvements d'organes, des tissus ou cellules d'origine humaine.
- **Infectiovigilance :** prévention et surveillance du risques infectieux
- **Identitovigilance :** prévention et surveillance des erreurs d'identité.
- Vigilance relative à la **Sécurité des Systèmes d'Information.**

*à savoir*

**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

## *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 tenue 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 leur soutien.

**Connaitre vos droits**

## 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.

*à savoir*

**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.**

**Consentir aux soins, c'est avoir le contrôle sur votre santé.**
**Le GHNE, respecte votre décision.**

## 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 révocable 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 toutefois vous souhaitez que cette désignation soit prolongée, il convient de le précise, 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.

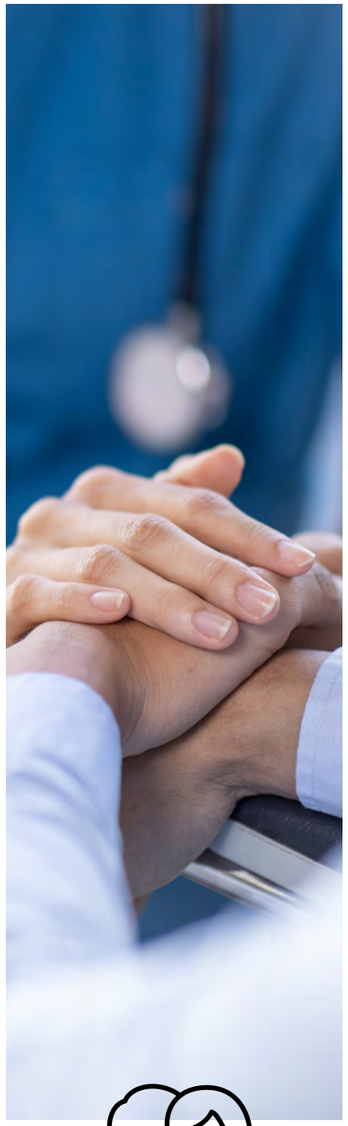
## Les directives anticipées

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 révocables 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.



*à savoir*

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



## La Commission Des Usagers

La Commission Des Usagers (CDU) 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.

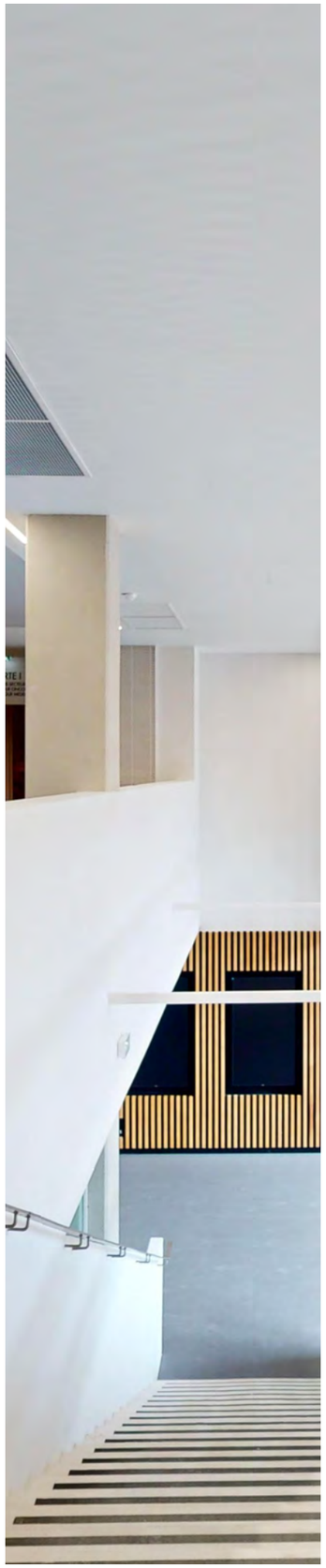
Celle commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, **exprimer leurs griefs** auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes.

Sont membres de celle 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.

Pour plus de précisions sur le rôle de la CDU, vous pouvez vous rapprocher du cadre de santé du service.





Si vous souhaitez faire part à l'hôpital d'une expérience, d'un éloge ou d'un témoignage, d'une réclamation, d'une plainte, 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 les usagers** qui est joignable au 01.69.15.90.15 ou bien par mail à l'adresse suivante : relations.usagers@ghne.fr
- Les **représentants des usagers** qui sont joignables par mail à l'adresse suivante : ru.ghne@gh-nord-essonne.fr

Leurs noms et coordonnées sont affichés dans chaque service et sur le site internet, rubrique « commission des usagers ».

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

*à savoir*

**Monsieur le directeur**
**GH Nord-Essonne**
**1 parvis de l'hôpital**
**91400 Orsay**

## > Mise en place d'une médiation

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 les usagers.**

## 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 av11l 2005, complétée 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'abréger 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.**

**Une approche centrée sur l'empathie, la dignité et le confort des patients.**

## 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, rubrique « vos droits », ou sur le formulaire joint en fin de livret. Ces demandes sont traitées par le service Relations Usagers qui reste à votre disposition pour toute question au :

**01 69 15 90 15**

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 28ème 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.

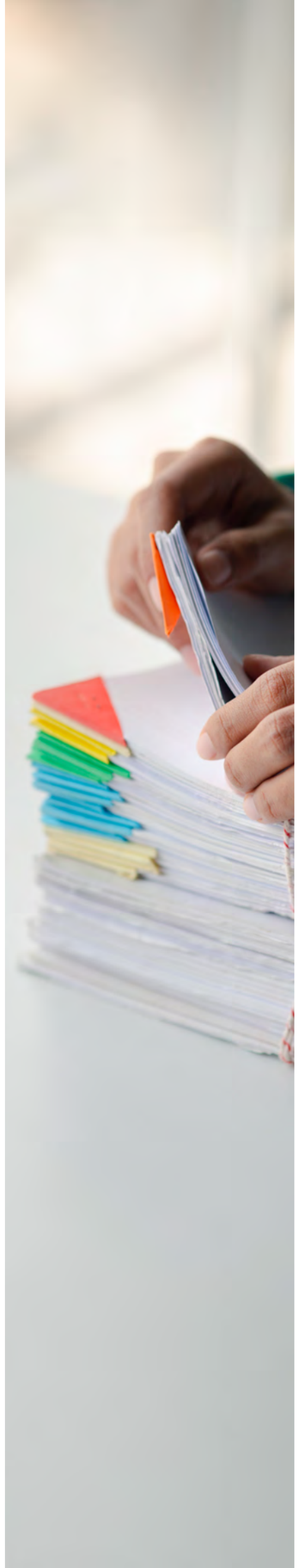
**Les dossiers médicaux sont conservés soit au sein de l'établissement soit auprès d'un hébergeur agréé.**

*à savoir*

**Formulaire à remplir en fin de livret 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 des 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 adressant **un courrier** au directeur de l'hôpital.

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

**Adressez un courrier à :**

La réglementation en vigueur permet que ces données contenues dans votre dossier médical et échantillons biologiques puissent être secondairement utilisés pour la recherche, sauf opposition expresse de votre part.

## 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.

*à savoir*

**Direction Affaires Juridiques – Parcours Patient**

**Hôpital Paris-Saclay**

**1 parvis de l'hôpital 91400 Orsay**

# Vos devoirs

**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.**

## *Le 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.**

Nous vous rappelons que les visites ont lieux de **12h00 à 20h00** et sont limitées à **2 personnes maximum.** Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans les services.

## *Une tenue vestimentaire appropriée*

Les patients et visiteurs circulant à l'intérieur de l'établissement doivent avoir une **tenue vestimentaire décente.** Il en va de même pour les accompagnant qui passent la nuit au chevet des patients.

**Respecter**



## *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.

*à savoir*

**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.**

## *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 rétablissement.

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. (Code pénal article 222-8 et suivants - articles 433-3)**

## *En cas d'incendie, les n° d'appel sont :*

**8 18 18**
- Hôpital Paris-Saclay
- Maison de l'Yvette
- Grand Mesnil

**18 18**
- Hôpital de Longjumeau

### *Le 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'appareil 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)

### *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 adapté.

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 de la Maison de l'Yvette à Orsay.



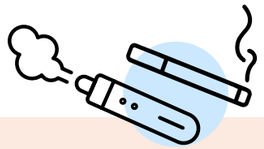
# Le respect crée un cadre de soin apaisant.

### *Interdiction de fumer ou vapoter*

Nous vous rappelons qu'il est **formellement interdit de fumer et de vapoter** dans les chambres et de manière générale, dans l'enceinte des sites hospitaliers du GHNE.

Des **espaces fumeurs sont mis à disposition** avec une signalétique adaptée et des cendriers.

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.**



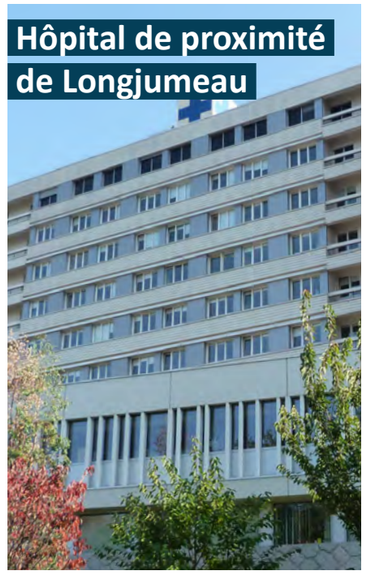
**Si vous profitiez de votre hospitalisation pour arrêter de fumer ?**

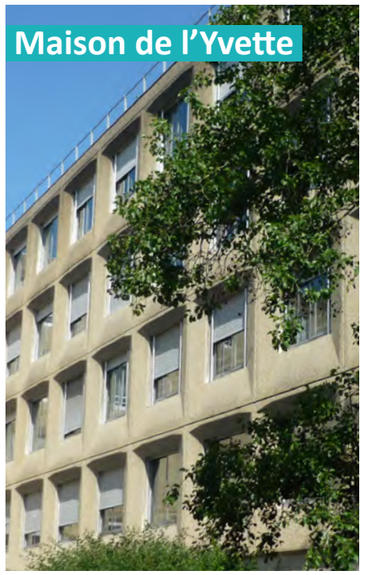
S'adressant à des patients volontaires pour réduire ou interrompre leur consommation de tabac, des consultations de tabacologie existent au sein de notre établissement.

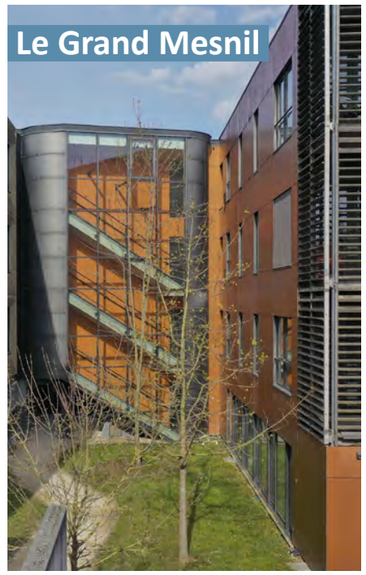
Pour plus de renseignements, adressez-vous au médecin ou cadre de santé du service.

**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.**

# Nos sites hospitaliers




**Connaitre nos sites**

## Hôpital Paris-Saclay

**Ce nouvel hôpital a ouvert ses portes en juin 2024. Il réunit les services hospitaliers de médecine, de chirurgie et d'obstétrique des hôpitaux d'Orsay-ville et de Longjumeau.**

L'hôpital en quelques mots. Il s'inscrit dans une démarche de certification **Haute Qualité Environnementale (HQE),** qui vise à garantir la conciliation de la meilleure qualité de vie et la préservation de l'environnement.

Sa construction a un niveau performant, dépassant les normes les plus récentes pour ce type de bâtiment en privilégiant **l'économie d'énergie** et le confort, tout en adoptant une approche bioclimatique, par un niveau d'isolation élevé des parois et des toitures.

Son système de chauffage, ventilation et rafraîchissement visent à limiter au maximum les consommations et se fonde sur la récupération des énergies dégagées par le fonctionnement hospitalier (radiologie, serveurs informatiques) et le raccordement au réseau de chaleur urbain.

Pour une meilleure integration à l'environnement du plateau et le confort de tous, les abords de l'hôpital sont végétalisés, comme les césures intérieures, les patios et terrasses. 166 arbres et buissons ont été nécessaires pour cette végétalisation.

***Pour toutes les informations liées à votre séjour reportez-vous à la partie « Présentation générale » rubrique « Votre séjour » de ce livret ou sur notre site internet.***

## Hôpital de proximité de Longjumeau

**L'hôpital de Longjumeau, par sa position au cœur de la ville, offre une proximité des soins de santé.**

Cet hôpital est centré sur **les Urgences adultes, les maladies chroniques, la prise en charge des personnes âgées, et l'accompagnement des femmes.**

Celles-ci ont à disposition, un centre de consultation gynécologique et de suivi de grossesse jusqu'à 8 mois, une Maison des Femmes et un centre d'orthogénie (cf. partie « Plus d'informations » rubrique « Maison des femmes »)

Cet hôpital de proximité comprend également, un service d'imagerie médicale en partenariat avec le secteur privé et un service de consultations dans toutes les spécialités assurées par des médecins exerçant également à l'hôpital Paris-Saclay.

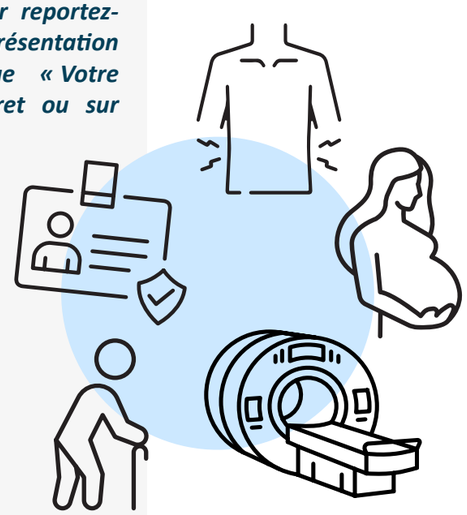
### *Admissions*

Le bureau des admissions est ouvert de **8h30 à 17h00,** du lundi au vendredi.

Il est situé dans le hall au RDC

(Cf. partie « Présentation générale » rubrique « Votre arrivée »)

***Pour toutes les informations liées à votre séjour reportez-vous à la partie « Présentation générale » rubrique « Votre séjour » de ce livret ou sur notre site internet.***



**Le site hospitalier de la Maison de l'Yvette est spécialisé en Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR). Il est constitué de plusieurs unités de soins permettant une prise en charge adaptée à chaque situation médicale du malade en situation de handicap ou du malade âgé.**

Y sont prises en charge les grandes difficultés liées à **l'âge** ou à des **pathologies neurologiques :**

- Association de plusieurs maladies
- Troubles de la marche
- Plaies et cicatrisation (ulcère, escarres)
- Troubles de la mémoire
- Perte d'autonomie
- Dénutrition
- Troubles moteurs
- Troubles cognitifs

Les services de gériatrie co-anime la filière gériatrique Nord-Essonne labellisée par les autorités de tutelle. Le service de SMR neurologique s'inscrit dans la filière neurovasculaire en collaboration étroite avec l'UNV (Unité Neurovasculaire) du GHNE et des services de neurologie et neurochirurgie d'Ile-de-France.

Dans chaque unité, l'équipe est composée de médecins gériatres ou de médecine physique et réadaptation, de cadres de santé, d'infirmiers et d'aides-soignants formés à la gériatrie et aux situations de handicap, ainsi que des professionnels intervenants en transversalité (Diététiciens, Equipe opérationnelle d'hygiène, Rééducation fonctionnelle, Service social et PASS, Psychologue et Neuropsychologue).

## *Admissions*

Pour connaitre les formalités d'admission, le bureau des admissions est ouvert de 8h30 à 16h10, du lundi au vendredi.

Il est situé dans le hall au RDC ou joignable au :

**01 69 29 76 53**

(Cf. partie « Présentation générale » rubrique « Votre arrivée »)

***Pour toutes les informations liées à votre séjour reportez-vous à la partie « Présentation générale » rubrique « Votre séjour » de ce livret ou sur notre site internet.***

**Le site hospitalier du Grand Mesnil, situé à Bures sur Yvette, prend en charge les soins psychiatriques des enfants, des adolescents et des adultes, en hospitalisation de jour et en hospitalisation complète.**

# Secteur adulte

Vous venez d'être admis dans l'une des unités de **psychiatrie adulte,** auprès d'une équipe pluriprofessionnelle qui compte aussi des stagiaires.

## *Admissions*

Pour connaître les formalités d'admission, reportez-vous à la partie «Présentation générale» rubrique « L'admission »de ce livret.

Le bureau des admissions est ouvert de **8h à 17h** du lundi au vendredi

Votre argent et vos objets de valeur sont à déposer au coffre-fort du bureau des Admissions, si vous n'avez pas la capacité de les garder avec vous.

Vous pouvez les récupérer, du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30, auprès du bureau des admissions.

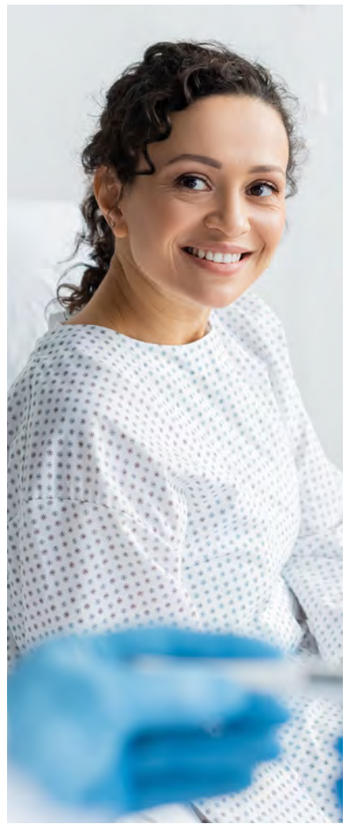
En aucun cas l'établissement ne pourra être tenu pour responsables des objets non déposés qui seront perdus ou volés.

## *Votre séjour*

A votre arrivée, il peut vous être demandé de vous mettre en pyjama et de rester dans la chambre.

## *La chambre*

Elle peut être **individuelle ou à 2 lits.** Durant votre séjour vous pouvez être changé de chambre par nécessité de service. Afin de permettre l'entretien de la chambre, il vous est demandé de **ranger vos effets personnels dans le placard.**



## Vos effets personnels

L'inventaire de vos bagages et de vos vêtements sera effectué par le personnel soignant. **L'hôpital ne prend pas en charge l'entretien de votre linge.**

En cas de nécessité, parlez-en avec l'équipe soignante.

Les chambres sont équipées de placards avec la possibilité de les fermer par un cadenas qui sera à votre charge. L'appareillage électrique personnel ainsi que certains objets peuvent être retirés

## Les repas

Les repas seront servis en **chambre ou en salle à manger** selon votre état de santé.

Pour des raisons d'hygiène alimentaire, l'entrée des **denrées** amenées de l'extérieur est **interdite.**

Nous n'autorisons pas de stockage de nourriture dans le frigo du service.

## Le courrier

Une levée a lieux **tous les jours ouvrables,** vous devez le déposer au secrétariat du service. Votre courrier doit être affranchit au tarif en vigueur.

Voici l'adresse pour recevoir votre correspondance :

*à savoir*

**GHNE - PÔLE PSYCHIATRIE ADULTE**

**Domaine du Grand Mesnil**

**M. ou Mme** (prénom, nom)

service à préciser

**Voie Alfred Kastler**
**91440**
**Bures-sur-Yvette**

## Le téléphone

*(sur avis médical)*

Votre portable doit être **déposé au coffre du service** et leur utilisation sera autorisée uniquement lors de vos permissions ou selon les consignes médicales.

## Les visites

Les visites sont autorisée **l'après-midi de 14h30 à 18h30** sur avis médical. Il peut être accordé exceptionnellement des visites en dehors de ces horaires.

Les **enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis** dans le service.

## Liberté d'aller et venir

Pour des raisons de sécurité, l'accès des services d'hospitalisation est fermé à clé. Votre droit d'aller et venir en dehors du service est déterminé, en accord avec votre médecin, dans le cadre de votre projet de soins individualisé.

Par ailleurs, lors de vos sorties et de vos permissions, nous vous demandons d'informer les soignants de **l'heure de votre départ et de votre retour dans le service.**

## Pour les patients sous contraintes uniquement

(Loi du 14 décembre 2020)

Durant votre séjour, vous pouvez faire l'objet d'une mesure d'isolement et/ou contentions prescrite par le psychiatre si votre état de santé le justifie. Si la durée de mesure d'isolement ou de contentions dépasse la limite réglementaire (respectivement /48H et 24H), vous (ou votre proche / personne de confiance) aurez la possibilité de saisir le Juge des Libertés et de la Détention (JLD) aux fins de main levée de votre mesure. Ce droit de saisine est également ouvert aux personnes mentionnées à l'article L.3211.12 du code de la santé publique.

En cas de nécessité d'isolement ou de restriction d'aller et venir, vous et votre entourage serez **informés au cours d'un entretien médical.** Cependant, durant cette période d'isolement, en fonction de votre état de santé, il vous sera éventuellement proposé de participer à **des activités thérapeutiques** ou d'être **accompagné par des soignants** pour des démarches diverses à l'extérieur.

## Permissions de sortie

Les sorties dans le parc ou en ville **dépendent de votre état de santé** et sont donc assujetties à l'avis de votre médecin.

## Votre hospitalisation

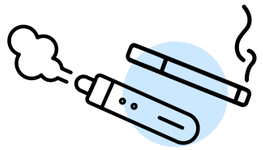
Vos proches peuvent, avec votre accord, prendre rendez-vous avec les médecins en s'adressant au secrétariat.

A l'hôpital l'organisation des soins prévoit :

- Des **entretiens** avec des psychiatres, des psychologues, des assistantes sociales et des infirmiers
- La prise de **médicaments** qui se fait sous la responsabilité des infirmiers, selon la prescription médicale
- Des **activités** de groupe ou individuelles, sur indication médicale
- L'accompagnement par des **paramédicaux,** par une assistante sociale dans différentes démarches que vous aurez à effectuer durant votre hospitalisation
- Une prise en charge de **psychomotricité** sur prescription médicale

Diverses informations générales sont consultables sur le tableau d'affichage près du poste de soins.

Le cadre de santé et l'équipe sont à votre disposition pour de plus amples renseignements.



## Vie de l'institution

La détention et la consommation d'alcool et de drogues sont **interdites** dans l'enceinte de l'hôpital.

Conformément à la loi, il est strictement **interdit de fumer ou de vapoter** dans le service y compris sur les balcons des chambres. Deux terrasses sont réservées à cet effet.

Il vous est demandé de garder une **tenue correcte.** Un comportement respectant les autres, tant patients que soignants, est exigé.

De jour comme de nuit, il vous est demandé de respecter l'intimité et le repos de chacun. L'accès aux chambres des autres patients est interdit.

## Votre suivi

Une ordonnance pourra vous être remise par votre médecin, ainsi que des rendez-vous au Centre de Jour pour la poursuite de vos soins.

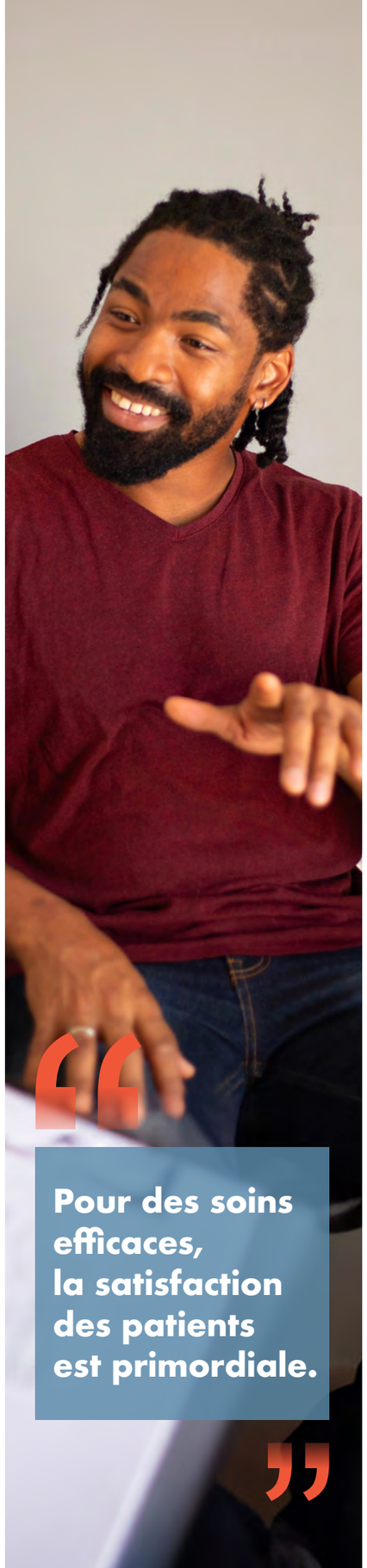
## Satisfaction et réclamation

Vos réclamations peuvent être adressées à votre médecin, au cadre de santé, au médecin chef de service. Par écrit celles-ci peuvent être adressées au chef de pôle de psychiatrie et au directeur de l'établissement.

Les dysfonctionnements rencontrés lors de votre séjour **peuvent être signalés** sur le questionnaire de sortie. Vos remarques, suggestions et réclamations peuvent être portées devant les instances de l'établissement ou aux personnes habilitées à les recevoir.

Vous pouvez également, si vous n'êtes pas satisfait des solutions apportées, vous rapprocher de la **Commissions des Usagers.** Toutes ces informations sont visibles dans la partie « Vos droits » rubrique « la Commission Des Usagers » de ce livret, et sur le site internet du GHNE rubrique « vos droits ».






## Les structures extérieures

Vous pouvez bénéficier d'un suivi sur différentes structures extérieures :

- Centre Médico-Psychologique (CMP)
- Centre d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP) sur prescription médicale
- Hôpital De Jour (HDJ) sur prescription médicale

Selon vos besoins vous pourrez bénéficier :

- D'entretiens (médicaux, infirmiers, psychologiques)
- Du suivi de votre traitement
- D'activités thérapeutiques
- D'accompagnement dans vos démarches

Pour un litige lié à votre hospitalisation sans consentement :

Vous pouvez saisir par écrit la **Commissions Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP).**

Cette commission passe régulièrement dans rétablissement et vous serez informé des dates de son passage.

*à savoir*

**Monsieur le Président de la C.D.S.P.**

**Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France**

Immeuble France Evry

91000 EVRY

Depuis janvier 2013, c'est le juge des libertés et de la détention qui se prononce sur le fond et la forme des soins sans consentement.

Néanmoins, vous pouvez saisir les autorités :

**- Administratives pour contester la légalité de la procédure**

Procureur de la République

Tribunal de Grande Instance

9 rue des Mazières

91012 EVRY cedex

**- Judiciaires pour contester le bien-fondé de la mesure**

Juge des libertés et de la détention

Tribunal de Grande Instance d'Evry

9 rue des Mazières

91012 EVRY cedex

En cas de difficulté pour exercer votre droit d'accès aux documents vous concernant, vous pouvez également vous adresser à la **Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA).**

# Secteur adolescent

## *La Maison de l'olivier*

**Unité d'hospitalisation temps plein de psychiatrie pour adolescents**

L'unité d'hospitalisation temps plein de psychiatrie fait partie du dispositif de soins pour adolescents, constitué également d'un **Centre Médico-Psychologique(CMP)** et d'un **Hôpital De Jour (HDJ).**

Cette unité accueille des patients âgés de **12 à 18 ans.**

L'unité d'hospitalisation effectue un travail d'accueil, d'orientation et de soins en psychiatrie dans des situations de **crise aiguë.**

Les principales indications sont :

- Les crises suicidaires
- Les troubles de l'humeur
- Les décompensations psychotiques
- Les troubles du comportement....

## *Admissions*

L'admission dans le service a lieu à la suite d'une **consultation de préadmission.** Toute demande d'hospitalisation doit être accompagnée d'un **courrier rédigé par un professionnel** référent de la situation.

Les formalités administratives dont à réaliser par un des parents ou un représentant légal, au secrétariat de la Maison de l'Olivier, le jour de l'admission, au :

**01.82.72.45.41**

Aucune admission ne se fait la nuit ou le week-end.



## *Le séjour*

Afin de garantir la tranquillité et l'intimité, chaque adolescent hospitalisé bénéficie d'une **chambre individuelle, avec salle-de-bain.**

### *> Visites et permissions*

Après une période de séparation habituellement de 3 Jours, des visites de la famille sont organisées et planifiées, après accord du psychiatre référent du patient. Elles se déroulent dans des espaces dédiés.

Au cours de l'hospitalisation, des **permissions sont prescrites par le psychiatre** en fonction de l'état clinique du patient.

### *> Le téléphone*

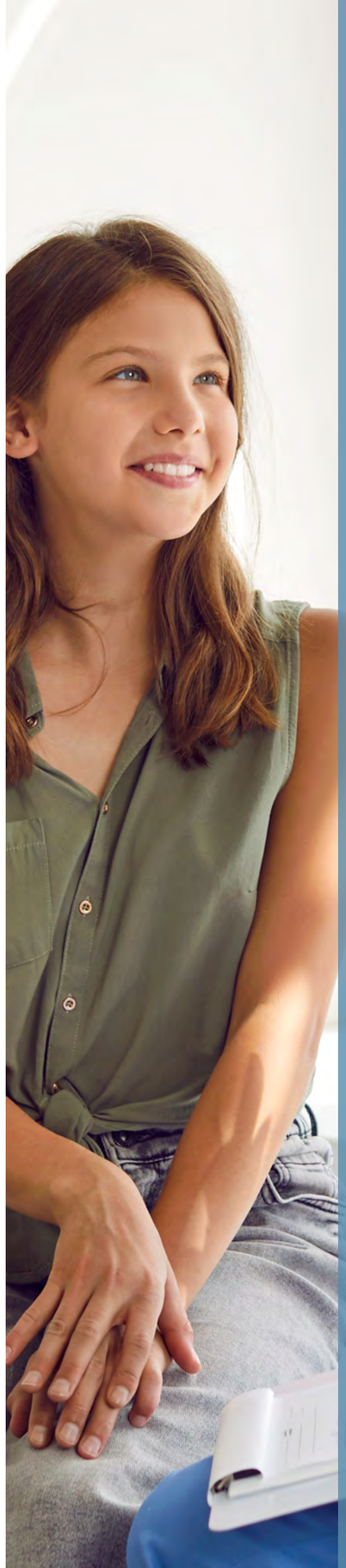
Afin de préserver le cadre de soins et de permettre à l'adolescent de se centrer sur sa prise en charge, les téléphones portables ne sont pas autorisés dans le service.

### *> Les effets personnels*

A l'admission, un inventaire des effets personnels est réalisé par un soignant en présence du patient. **L'entretien du linge est à la charge des parents** ou du représentant légal.

### *> L'alimentation*

**Pour des raisons d'ordre sanitaire, d'hygiène et de vie collective, il est demandé de ne pas introduire de nourriture dans le service.**





### *> Les soins*

Pour chaque adolescent, un projet de soins individualisé est élaboré lors de réunions pluridisciplinaires :

- Une **évaluation pédopsychiatrique** au cours d'entretiens individuels ou familiaux avec le psychiatre référent
- Des **entretiens infirmiers** réguliers
- Une prise en charge **psychothérapeutique** par un(e) psychologue
- Des **activités thérapeutiques** en groupes ou individuelles
- Une évaluation sociale et scolaire

### *> La vie en institution*

Les règles habituelles de respect sont attendues de la part du patient vis-à-vis des autres patients, du personnel et des locaux. La tenue vestimentaire et l'hygiène corporelle y contribuent.

### *> La sortie*

**Un projet de sortie est élaboré pour chaque adolescent** hospitalisé, en fonction de leur secteur d'origine.

Sur notre secteur, une prise en charge pourra être proposée, des consultations et des soins ambulatoires au Centre Médico- Psychologique et/ou en Hôpital de Jour.

Notre plus

# Plus d'informations

## *Unis pour l'accès à la santé :*
*des personnes en situation de handicap.*

Le GH Nord-Essonne est signataire de la charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap en France. Cette charte est disponible dans les vitrines à l'entrée des services et sur notre site internet rubrique « votre arrivée ».

## *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.

Le GH Nord-Essonne dispose d'une équipe de coordination de don d'organes. Celle-ci accompagne les familles dans leur souhait de don et est aussi habilitée à effectuer des prélèvements de cornées.

Pour toute question, vous pouvez les contacter par mail ou par téléphone :

**don.organes@ghne.fr**
**01.65.15.95.99.**



## *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, ces 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.

Le service des majeurs protégés est situé sur le site du Grand Mesnil (voie Kastler - 91440 Bures sur Yvette). Le service vous accueille du lundi au vendredi de **8h30 à 16h30.**

La prise de rendez-vous se fait au **01.69.29.74.54 / 01.69.29.76.14**

# Des soins éthiques pour une confiance partagée.

## *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.

Le GHNE compte en son sein **un comité de réflexion éthique** 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.

## *Maison des Femmes :*

*IVG (Orthogenie) / santé sexuelle*

La Maison des Femmes Olympe est un lieu **d'écoute, de soins et d'accompagnement** des **femmes victimes de violences** et de leurs enfants.

Ce lieu offre 2 parcours de prise en charge :

- **Parcours I.V.G** (Interruption Volontaire de Grossesse)
- **Parcours V.V.F** (Violences Faites aux Femmes)

Pour toute demande d'information ou pour un rendez-vous :

**Maison des Femmes**

Secrétariat **01.64.54.32.87** du lundi au vendredi de **9h à 16h**

**Orthogénie**

Secrétariat 01.64.48.20.20

RESTART MAISON DES FEMMES Olympe
GH - Nord Essonne

# Annexes

Vos documents

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

*Principes généraux**

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

**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.**

**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.**

**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.**

**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.**

**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.**

**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.**

**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.**

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

**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.**

**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.**

**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**

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé Avril 2006

Ensemble, améliorons la qualité de votre séjour à l'hôpital

# Questionnaire de sortie patient

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 :** ☐ **Paris-Saclay** ☐ **Longjumeau** ☐ **Maison de l'Yvette** ☐ **Grand Mesnil**

Service : ..... Période : du ..... au .....

Nom-Prénom (facultatif) :.....

## 1) ACCUEIL

**Vous êtes passés par les :** **URGENCES** ☐ **CONSULTATIONS** ☐

| | 😀 | 🙂 | 😐 | ☹ | Non concerné |
|---|---|---|---|---|---|
| La qualité de l'accueil par : | | | | | |
| > Le personnel soignant | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| > Le personnel médical | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| > Le personnel administratif | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| > Le temps d'attente | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ***Aux admissions*** | | | | | |
| La qualité de l'accueil par le personnel administratif | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| La qualité des informations fournies | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Le délai d'attente | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ***Dans le service de soins*** | | | | | |
| La présentation du personnel (fonction) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| La remise et la présentation du livret d'accueil | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| La gestion de vos vêtements et de vos effets personnels (inventaire) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Les informations sur la vie du service (repas, horaires de visites, locaux) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

## 2) VOTRE SÉJOUR DANS LE SERVICE

| | 😀 | 🙂 | 😐 | ☹ | Non concerné |
|---|---|---|---|---|---|
| ***L'organisation des soins*** | | | | | |
| Le respect de votre intimité et de votre dignité | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Les explications fournies sur votre état de santé | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Les explications fournies sur votre traitement et/ou votre intervention | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Les explications liées aux risques éventuels (complications possibles, effets indésirables liés aux médicaments...) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ***Les relations avec le personnel soignant (infirmières, aides-soignants...)*** | | | | | |
| La disponibilité | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Les réponses à vos questions | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Le dialogue avec vous, votre entourage et/ou votre personne de confiance | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ***Les relations avec le personnel médical*** | | | | | |
| La disponibilité | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Les réponses à vos questions | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Le dialogue avec vous, votre entourage et/ou votre personne de confiance | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| ***L'organisation et prise en charge des examens complémentaires*** | | | | | |
| En radiologie | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| En consultations | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| A l'extérieur (hors du Centre Hospitalier) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

| | | | | | Non concerné |
|---|---|---|---|---|---|

## 3) PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Aux Urgences | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Dans le service d'hospitalisation | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

## 4) LA QUALITÉ DES PRESTATIONS

### Les conditions matérielles

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Le confort de la chambre | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| La propreté de la chambre | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| L'absence de nuisance sonore | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Les repas | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

### Le fonctionnement des services

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| La télévision | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Le téléphone | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| La cafétéria et/ou distributeur | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| La Wifi | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Le tarif de ces services (TV, téléphone, wifi....) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

### La signalétique

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Aux abords de l'établissement | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Au sein de l'établissement | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

## 5) LA SORTIE

### L'organisation

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| La préparation de votre sortie (date, programmation, transport) | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| La remise des documents de sortie | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

### Les informations

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| L'information sur l'ordonnance | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |
| Les informations sur votre suivi médical | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ | ☐ |

## 6) APPRÉCIATION D'ENSEMBLE

| | | |
|---|---|---|
| Êtes-vous satisfait du choix de cet établissement ? | **Oui** ☐ | **Non** ☐ |
| Recommanderiez-vous l'établissement à votre entourage ? | **Oui** ☐ | **Non** ☐ |

**RACONTEZ-NOUS VOTRE EXPÉRIENCE :**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

Groupe Hospitalier Nord-Essonne- Site Paris-Saclay- 1 parvis de l'hôpital- 91400 ORSAY
www.gh-nord-essonne.fr

# 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.

Énonce 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 :**

.....

.....

.....

Suite >

***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)

Nom et prénoms : ……

Qualité : ……

**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 :

Date : ……/……/……

Signature :

# *Formulaire de désignation de la personne de confiance*

**Je soussigné(e) :**

Nom marital …… Nom de naissance ……

Prénom(s) …… Date de naissance ……

Adresse ……

Téléphone / E-mail ……

☐ **Ne souhaite pas désigner la personne de confiance**

☐ **Souhaite pas désigner la 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 :

# Notes

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

# Demande de communication de votre dossier médical

**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..

## IDENTITÉ DU PATIENT

**Madame, Monsieur** *(barrez la mention inutile)* **:**

Nom : .................................................................................

Nom de jeune fille : ...........................................................

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

Adresse : ...........................................................................

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

Téléphone : .......................................................................

**> 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 :.......................................

**☐ Site Paris-Saclay**

**☐ Site Longjumeau**

**☐ Site Maison de l'Yvette**

**☐ Site du Grand Mesnil**

Service(s) concerné(s): ........................................

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

Période(s) d'hospitalisation: ................................

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

## 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 : 0.23€ 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.*

Date de la demande : ........................../........................./.......................... Signature :

RELATIONS AVEC LES USAGERS
Groupe Hospitalier Nord-Essonne : 1 parvis de l'hôpital, 91400 Orsay
Tel : 01.69.15.90.15 - relations.usagers@ghne.fr

GROUPE HOSPITALIER NORD-ESSONNE

# Notes