

BIENVENUE AU

CENTRE HOSPITALIER DE VERSAILLES

HÔPITAL ANDRÉ MIGNOT
HÔPITAL HYACINTHE RICHAUD
MAISON DESPAGNE

LIVRET D'ACCUEIL





Le centre hospitalier de Versailles, riche d'une histoire de plus de trois siècles, propose une offre de soins répartie sur le territoire des Yvelines : l'hôpital André Mignot au Chesnay-Rocquencourt, l'hôpital Richaud et la Maison Despagne à Versailles.

Doté d'équipements de pointe, il permet une prise en charge de proximité et de recours au sein de ses services de spécialité, tant au niveau des urgences, du bloc opératoire, qu'en ambulatoire. La formation, avec notamment l'IFSI-IFAS, l'enseignement et la recherche font également partie de ses activités de référence.



7 Pôles
28 Services
dont **4**
services universitaires



800
Lits et places



2982
Professionnels



3 200
Accouchements
par an



267 000
Prises en charge externes
(consultations par an)



2 scanners
1 TEP scan
2 IRM
2 gamma caméras
2 salles de coronarographie



8 800
Interventions au bloc
opératoire par an



880 000
Appels au centre 15
en 2020



78 000
Passages aux urgences
par an



BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER DE VERSAILLES

Nous sommes heureux de mettre à votre disposition ce livret d'accueil conçu pour répondre au mieux à vos besoins et préoccupations. Vous y trouverez toutes les informations pour vous repérer dans l'hôpital et pour faciliter vos démarches.

Il vous servira de guide tout au long de votre séjour. L'ensemble du personnel vous souhaite un bon rétablissement.



SOMMAIRE



VOTRE ADMISSION

PAGE 06



VOTRE SÉJOUR

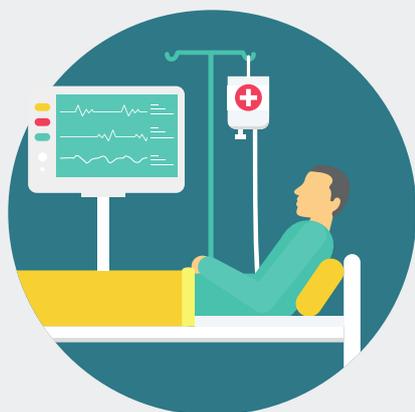
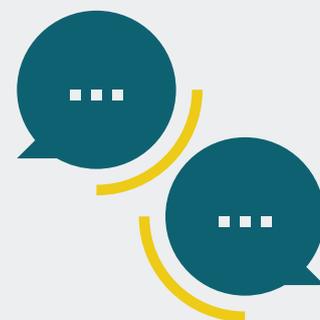
PAGE 09



VOS DROITS ET OBLIGATIONS

PAGE 15

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE !



Le centre hospitalier de Versailles est à votre écoute et porte une attention particulière à votre expérience afin d'améliorer la qualité de votre prise en charge.

Pour nous donner votre avis :

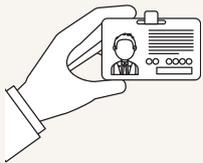
- un questionnaire de satisfaction papier vous sera remis au cours de votre séjour ;
- un formulaire national « E-satis » vous sera envoyé par mail si vous avez été hospitalisé au moins 48h.

Vous souhaitez nous en dire plus, nous faire part de votre expérience de patient ou d'accompagnant, nous adresser un courrier de remerciements ?

Contactez-nous ! Ecrivez-nous à votreavis@ch-versailles.fr

« VOUS ALLEZ ÊTRE HOSPITALISÉ, PRÉPARER VOTRE ARRIVÉE : LES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS ET MÉDICAUX À APPORTER »

Afin de réduire au maximum les formalités administratives, nous vous invitons à présenter des documents suivants :



- Votre **pièce d'identité** : carte d'identité, passeport ou carte de séjour ;
- Votre **carte vitale** ou une attestation d'ouverture de droits à la Sécurité Sociale ;
- Votre **carte mutuelle** ou votre attestation de Complémentaire Santé Solidaire et/ou votre attestation d'Aide Médicale d'Etat ;
- Le **livret de famille** pour la prise en charge d'un enfant.



N'oubliez pas d'apporter les documents médicaux qui vous ont été demandés lors de la prise de rendez-vous. Il peut s'agir de :

- la lettre du médecin traitant ;
- votre carte de groupe sanguin ;
- vos résultats d'examens ou de radiographies récents ;
- le carnet de santé pour la prise en charge d'un enfant.

VOTRE ADMISSION



Vous allez être hospitalisé(e)

Les formalités administratives s'effectuent au bureau de gestion des hospitalisations situé dans le hall d'accueil, en amont ou le jour de votre entrée à l'hôpital.

Les frais d'hospitalisation sont fixés par voie réglementaire et incluent :

- le prix de journée en fonction de votre séjour ;
- le forfait journalier intégrant les frais hôteliers ;
- le cas échéant, une participation forfaitaire pour tout acte de plus de 120€.

L'assurance maladie prend en charge au moins 80% de votre séjour. Le bureau de gestion des hospitalisations peut effectuer la demande de prise en charge auprès de votre mutuelle. En l'absence de prise en charge de votre mutuelle ou tout autre organisme payeur, vous serez redevable de la totalité des frais non pris en charge par la sécurité sociale.

Vous souhaitez une chambre particulière

En amont ou le jour de votre entrée à l'hôpital André Mignot, vous pouvez demander à la conciergerie Happytal à bénéficier d'une chambre individuelle. La chambre individuelle est attribuée sous réserve de disponibilité. Une majoration financière sera appliquée, généralement prise en charge par votre mutuelle. Les tarifs sont disponibles au bureau des gestions des hospitalisations.



*Pour plus d'informations : Bureau de gestion des hospitalisations
Tel : 01 39 63 81 26 - gestiondeshospis@ch-versailles.fr
Horaires : du lundi au vendredi de 9h à 19h ; le samedi de 9h à 17h*

Cas particuliers



VOUS ACCOMPAGNEZ UN MINEUR

Tout mineur doit être accompagné par son représentant légal (père, mère, tuteur légal) muni d'une pièce d'identité et du livret de famille.

Tout autre accompagnant doit être muni d'une attestation, d'une copie d'une pièce d'identité du représentant légal et de sa propre pièce d'identité.

VOUS ÊTES RESSORTISSANT

- de l'**Union Européenne**, vous devez vous munir du formulaire S2 ou de votre Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM) à jour. Il vous sera demandé de communiquer une adresse en France et dans votre pays de résidence.
- d'un pays **hors de l'Union Européenne**, vous devez présenter votre passeport, votre visa touristique, la carte d'identité de la personne qui vous héberge, l'attestation de prise en charge de votre assurance voyage. Il vous sera demandé de régler l'intégralité des frais d'hospitalisation avant votre séjour.

Votre identification



Un numéro d'identification, appelé IPP (Identifiant Permanent Patient) vous est attribué pour votre prise en charge au centre hospitalier de Versailles et lors de venues ultérieures.

Afin de garantir la sécurité de votre parcours de soins, vous serez invité à porter un bracelet d'identification avec votre nom, votre prénom et votre numéro IPP. Tout au long de votre séjour, les professionnels vérifieront de manière répétée votre identité. A votre arrivée, vous pouvez demander la non divulgation de votre présence auprès du cadre du service qui effectuera les démarches auprès de la Gestion administrative des Patients.

Le service social et la permanence d'accès aux soins

Le service social situé au 1er étage de l'Hôpital André Mignot est à votre disposition pour vous faciliter les démarches, dès lors que vous rencontrez des difficultés.

La permanence d'accès aux soins de santé (PASS) située également au 1er étage permet de faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de précarité ou démunies sur le plan social.



Pour plus d'informations :

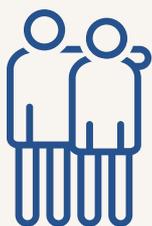
Service social Tel : 01 39 63 80 50 ou 80 51

Permanences les mardis matin dès 9h30 et sur rendez-vous du lundi au vendredi de 9h à 12h45 et de 13h30 à 17h

PASS Tel : 01 39 63 97 34, pass@ch-versailles.fr

Horaires : du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30

Votre personne de confiance



Qui peut être désigné ? Vous avez la possibilité lors de votre hospitalisation de désigner une personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance. Elle peut être un conjoint, un de vos enfants, un parent, un ami, votre médecin traitant. Elle peut être différente de la personne à prévenir.

Quel est son rôle ? La personne de confiance ne se substitue pas au patient, elle l'accompagne dans son parcours de soins. Elle ne prend pas de décisions concernant ses traitements.

Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, la personne de confiance sera consultée en priorité pour tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt des traitements. Cette personne n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Vous pouvez donc lui faire part de vos éventuelles directives anticipées. Elle fera aussi le lien avec votre famille.

Vos directives anticipées



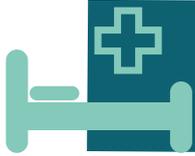
Toute personne majeure peut rédiger ses directives anticipées.

Ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous ne souhaiteriez pas dans le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer sa volonté, après un accident ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser des traitements ou actes médicaux. Les professionnels de santé doivent respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées.

Elles prennent la forme d'un document qu'une personne majeure peut rédiger à tout moment. Elles peuvent être détenues par vous-même, votre personne de confiance, un membre de votre famille ou un proche.

Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous conseille dans la rédaction de vos directives. Il pourra vous aider à envisager les diverses situations qui peuvent se présenter en fin de vie. Il pourra vous expliquer les traitements possibles, leur efficacité, leurs limites ou leurs désagréments. Cela pourra éclairer votre choix.

Si vous avez rédigé des directives anticipées, il est important de le signaler lors de votre admission pour qu'elles soient mentionnées dans votre dossier.



VOTRE SÉJOUR

Accueillir vos proches

Les visites sont autorisées, tous les jours de 13 heures à 20 heures, sauf exceptions laissées à l'appréciation du service. Le nombre de visiteurs est limité à deux personnes au sein de la chambre par patient hospitalisé. Des fauteuils roulants sont mis à disposition des personnes à mobilité réduite. Vous pouvez vous adresser à l'équipe d'accueil du hall principal.



IL EST DEMANDÉ AUX VISITEURS :

- de respecter les heures de visites
- de quitter la chambre lors des soins
- de respecter les consignes d'hygiène
- d'éviter dans la mesure du possible d'amener des enfants en bas âge
- de ne pas faire de bruit
- Les fleurs sont autorisées à la maternité, en EHPAD et en soins de suite et de réadaptation. Dans certains services particuliers, elles sont strictement interdites dans l'intérêt du patient. Dans les autres services, amener des fleurs est déconseillé. En cas de doute, vous pouvez vous rapprocher du cadre de santé du service
- **de ne pas apporter de médicaments**
- de ne pas apporter de repas sans avertir le cadre de santé ou la diététicienne. Les boissons alcoolisées sont strictement interdites
- de ne pas amener d'animaux (sauf d'aide à la personne)

PRESTATION ACCOMPAGNANTS :

Si un visiteur souhaite prendre un repas en votre compagnie, il doit en faire la demande auprès du cadre de santé. Les personnes accompagnantes en maternité peuvent également disposer sur demande d'un lit d'appoint, d'un set de linge et d'un petit-déjeuner. Ces prestations sont facturées. Un lit d'appoint peut également être mis à disposition des accompagnants au sein du service de pédiatrie ou pour accompagner un proche en fin de vie, sur demande auprès du cadre. Enfin, des distributeurs automatiques de sandwiches et de boissons sont à votre disposition au rez-de-chaussée.



PARKING :

Le parking de l'Hôpital André Mignot est payant. Des cartes à décompte de 30€ ou 50€, valables un an, sont en vente à la boutique Indigo située à l'accueil du parking.

Un dépose-minute est aménagé et permet aux familles de stationner gratuitement pendant une heure au niveau-1.

Les tarifs applicables sont les suivants :

- Entre 0,40€ et 0,70€ par tranche de 15 minutes en journée
- 12€ pour 24h, 50€ pour une semaine, 113€ pour un mois



*Pour plus d'informations : Indigo, 01 39 54 51 86, P782001@group-indigo.com
la boutique est située à l'accueil du parking, du lundi au vendredi de 8h à 16h*

LES PROFESSIONNELS IMPLIQUÉS DANS VOTRE PARCOURS

Vous pouvez identifier les différents professionnels qui interviennent dans le service grâce à la couleur et à la fonction inscrite sur leur tour de cou.

ÉQUIPE MÉDICALE



Les unités de soins sont placées sous la responsabilité d'un médecin (chef de service ou responsable de structure). Les **médecins** du service assurent les traitements dont vous avez besoin et peuvent vous donner des informations médicales sur votre état de santé.

ÉQUIPE PARAMÉDICALE



L'unité de soins est gérée par un **cadre de santé** ou **responsable d'unité de soins**. Il est garant de la qualité et de la sécurité des soins dans un objectif constant d'amélioration.

L'**infirmier** participe avec les médecins à l'évaluation de votre état de santé et effectue vos soins.

L'**aide-soignant** et l'**auxiliaire de puériculture** assurent vos soins d'hygiène et de confort.

Les **brancardiers** vous accompagnent pour les consultations et examens en dehors du service.

L'**agent de service hospitalier** est en charge de l'entretien et l'hygiène des locaux.

Les **diététiciennes, kinésithérapeutes, manipulateurs de radiologie, psychologues, orthophonistes ou encore ergothérapeutes** interviennent sur prescription médicale pour contribuer à votre prise en charge.

D'autres métiers concourent à la qualité de la prise en charge et à la sécurité de votre séjour : **les assistantes sociales, les professionnels des services administratifs, logistiques** ou encore **techniques**.



Les **étudiants** et **stagiaires** sont accueillis en permanence à l'hôpital dans le cadre de leur formation. Les **bénévoles** portent également un tour de cou jaune.

Vie quotidienne

LES REPAS



Les menus sont adaptés à votre situation, vos goûts et votre confession. Vous pouvez indiquer vos allergies alimentaires ou régimes spécifiques lors de votre arrivée. Sous réserve des nécessités d'ordre médical ou des contraintes exceptionnelles d'organisation :

- le petit déjeuner est servi à partir de 7h30 ;
- le déjeuner à partir de 11h45 ;
- le dîner à partir de 18h30.

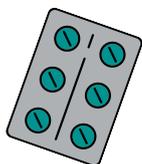
Le service diététique est garant de la qualité nutritionnelle des repas servis et du respect des prescriptions médicales. Le centre hospitalier est dégagé de toute responsabilité vis-à-vis de la nourriture en provenance de l'extérieur.

LE LINGE



L'établissement assure la fourniture et l'entretien des draps et des taies d'oreillers, couvertures et dessus de lit. Il vous est demandé d'apporter une trousse de toilette et votre linge personnel : gants et serviettes de toilette, vêtements de nuit, linge de corps, robe de chambre et chaussons. L'entretien de votre linge personnel est à votre charge.

VOS MÉDICAMENTS HABITUELS



Afin d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et celui prescrit pendant votre hospitalisation, il est important d'informer l'équipe médicale de l'ensemble de votre traitement même celui pris sans ordonnance (automédication, phytothérapie). **Nous vous prions de bien vouloir remettre vos médicaments personnels à l'équipe médico-soignante à votre arrivée** et ne pas prendre de médicaments autres que ceux prescrits lors de votre hospitalisation.

DÉPÔT DE VALEURS



Il est demandé de ne pas apporter d'objets de valeur (bijoux) ou sommes d'argent importantes à l'hôpital. Si malgré tout vous en avez, vous pouvez les déposer au coffre de la régie du Bureau de gestion des hospitalisations. En cas d'impossibilité de vous y rendre, vous pouvez les confier au cadre de santé qui se chargera après réalisation d'un inventaire de leur dépôt. Si vous choisissez de les conserver, la responsabilité de l'établissement ne saura être engagée en cas de perte ou de vol.

DROIT DE VOTE



Si vous êtes hospitalisé en période électorale, il vous est possible de voter par procuration. Il vous suffit de donner votre procuration au cadre de santé de votre service d'accueil. Celle-ci sera remise à un officier de police judiciaire.

TÉLÉPHONIE, INTERNET, TÉLÉVISION



Votre prestataire **Telecom Service** vous accueille au rez-de-chaussée pour avoir accès dans votre chambre au téléphone, à la télévision et au wifi. L'usage discret de votre portable ou de votre tablette est autorisé dans votre chambre dans la mesure où il ne gêne pas les repos des voisins (il est préconisé d'utiliser un casque ou des écouteurs).



Pour plus d'informations :

Tel : 01 39 63 84 32 ou 84 32 depuis une chambre - Horaires : du lundi au vend. 09h30-19h, le samedi 10h-18h, le dimanche et j. fériés 14h-18h

COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour par le vaguemestre.

INTERPRÈTES

L'équipe soignante peut mettre à votre disposition un interprète. Pour plus d'informations, vous pouvez solliciter le cadre de santé de votre service d'accueil

Votre confort

CONCIERGERIE

Afin de faciliter votre séjour, la conciergerie **Happytal** située dans le hall d'accueil propose des services sur mesure (sauf contre-indication médicale) :

- Livraison en chambre : vente de linge personnel, etc.
- Aide au quotidien : pressing, garde d'enfants, lavage de véhicule, garde d'animaux, etc.
- Bien-être : soins esthétiques coiffure, etc.
- Divertissement : cadeaux de naissance, livres, etc.



Plus d'informations :
Tel 01 84 17 23 73
www.happytal.fr
Horaires : du lundi au vendredi de 9h à 18h

CAFÉTÉRIA-BOUTIQUE

La boutique **Relais H** située dans le hall d'accueil propose des journaux, des prestations de restauration, des cadeaux.



Horaires : du lundi au vendredi de 7h30 à 19h,
le samedi de 9h à 18h, le dimanche de 11h à 18h

LA BIBLIOTHÈQUE

Une bibliothèque est accessible au rez-de-chaussée. Les livres peuvent être déposés dans la «boîte à livres» près de la porte.



Horaires : lundi, mercredi, jeudi et vendredi de 14 à 14h30,
le mardi de 14h à 16h.

Pour vous accompagner

LA MAISON DES USAGERS

La maison des usagers située dans le hall de l'hôpital est un espace d'accueil, d'écoute et d'informations pour les patients et leurs proches. Des permanences d'accueil sont assurées par les bénévoles d'associations. Vous pourrez :

- y bénéficier d'une écoute, d'un conseil ou d'un soutien ;
- vous informer sur une maladie, vos droits ou sur l'organisation des soins.
- y trouver la liste des associations qui interviennent à l'hôpital notamment Les Blouses roses, VMEH, La Ligue contre le cancer, AIDES, ASP Yvelines, Rivage, Marie-Madeleine, L'école à l'hôpital, France AVC, Saint Vincent de Paul ou encore France Parkinson.



Pour plus d'informations : la liste des associations présentent au centre hospitalier de Versailles est consultable sur le site internet de l'hôpital.

LES CULTES

Lors de votre séjour, vous pouvez être accompagné par des ministres du culte et des bénévoles des différentes confessions. Ils peuvent vous rendre visite sur demande auprès du cadre de santé. Un lieu de silence et de recueillement est accessible au niveau -1 du site Mignot.



Culte catholique

Aumônerie du site A. Mignot : 01.39.63.89.58 (niveau -1)

Culte Israelite

Secrétariat de la Synagogue : 01.39.07.19.19

Culte Musulman

Association des musulmans de Versailles : 01.39.53.06.06

Culte Orthodoxe

Paroisse de Louveciennes : 01.39.69.39.62

Culte Protestant

Secrétariat de l'Eglise réformée : 01.39.54.75.01

CHAMBRE MORTUAIRE

L'accueil des familles est possible sur rendez-vous.
Une salle de recueillement y est accessible.
Au-delà de 5 jours, une facturation sera appliquée.



*Pour plus d'informations ; Tel 01 39 63 81 40
Horaires d'accueil (sur rendez-vous) : Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30, le samedi de 8h45 à 16h45, le dimanche de 13h00 à 17h00*



AU MOMENT DE VOTRE DÉPART

- Un compte-rendu d'hospitalisation vous sera adressé dans les meilleurs délais ainsi qu'un courrier à votre médecin traitant ;
- Vous devez vous présenter au bureau de gestion des hospitalisations situé dans le hall d'accueil afin de récupérer votre bulletin de sortie. Ce document pourra vous être demandé par les organismes de sécurité sociale et votre employeur.

Si vous souhaitez quitter l'établissement au cours de votre séjour, il vous sera demandé de signer un formulaire de sortie contre avis médical.

VOTRE RETOUR À DOMICILE

Vous êtes invité à utiliser vos propres moyens de transport. Si vous faites appel à un taxi ou une ambulance sans prescription médicale, les frais sont à votre charge.

Si votre état de santé le justifie, le médecin rédige une prescription médicale de transport, qui vous permet d'être remboursé.

Si vous résidez hors d'Ile-de-France, vous devez adresser avant votre hospitalisation à votre centre de sécurité sociale une demande d'entente préalable pour la prise en charge de vos frais de transport.



PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Le centre hospitalier de Versailles s'est muni d'un dossier patient informatisé, intégrant les diagnostics et les actes réalisés. Ces données sont protégées par le secret professionnel, sont transmises au médecin responsable du Département d'Information Médical. Lors de la collecte d'informations nominatives et à caractère personnel vous concernant, la loi Informatique, Fichiers et Libertés du 6 janvier 1978 et le Règlement Général sur la Protection des Données appliqué depuis mai 2018, prévoit une obligation d'information vis-à-vis des droits d'accès, de rectification et de suppression de vos données personnelles, en lien avec la

Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. Au moment de la collecte d'informations nominatives, vous avez le droit de vous opposer à cette collecte sur motif légitime, pour toute information vous concernant. Vous pouvez exercer votre droit d'accès aux informations personnelles, votre droit de rectification de toute information erronée ainsi que votre droit de suppression sur motif légitime de toute information collectée de façon abusive. Par ailleurs, vous pouvez demander à exercer votre droit à l'anonymat.



VOS DROITS ET OBLIGATIONS



Les représentants des usagers et la commission des usagers à votre écoute

Les représentants des usagers sont les porte-paroles des patients et de leurs proches : ils favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé, vous conseillent et vous aident dans leurs démarches. Mandatés par une association agréée par le Ministère de la santé, ils interviennent pour tous et bénévolement. Ils sont membres de la Commission des usagers qui veille au respect des droits des patients, contribue par ses avis à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et analyse les réclamations.

Pour plus d'informations : les représentants des usagers sont joignables au 01 39 63 92 86 ou repr.usagers@ch-versailles.fr



L'accès à votre dossier médical

Vous avez la possibilité de formuler une demande d'accès à votre dossier médical directement sur le site internet du centre hospitalier de Versailles. Vous pouvez aussi adresser votre demande par mail accompagnée d'un justificatif d'identité à cdm@ch-versailles.fr ou par courrier au directeur de la qualité, des services aux patients et des parcours (177 rue de Versailles, 78150 Le Chesnay-Rocquencourt).

Le dossier médical est consultable gratuitement sur place, en présence si vous le souhaitez d'un médecin. Il est également possible d'en obtenir une copie par courrier, les frais de copie et d'envoi étant à votre charge.

*Pour plus d'informations : service de la communication du dossier médical
Tel 01 39 63 82 34, cdm@ch-versailles.fr
Consultation sur rendez-vous du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30*



Votre consentement aux soins

Vous êtes en droit d'être informé sur votre état de santé et sur les soins envisagés.

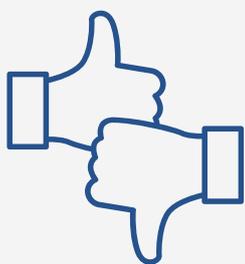
Votre consentement doit être libre, c'est-à-dire ne pas avoir été obtenu sous la contrainte. Il doit être renouvelé pour tout nouvel acte de soins.

Votre consentement doit également être éclairé, c'est-à-dire que vous devez être informé des traitements dont vous allez bénéficier ainsi que des risques fréquents ou graves normalement prévisibles et des conséquences éventuelles que ceux-ci peuvent entraîner.

Vous pouvez faire valoir ce droit en le disant à votre médecin. Pour certains actes, votre consentement sera recueilli par écrit.

Si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, le médecin ne peut pas intervenir sans que la personne de confiance ou à défaut un proche ait été informé, sauf urgence ou impossibilité. Dans ce cas, le médecin peut prodiguer les soins nécessaires à votre survie sans votre consentement.

Le recueil du consentement est exprimé par les représentants légaux du mineur. Selon l'âge du mineur et sa capacité à recevoir l'information et à participer à la décision, son consentement sera également recherché.



Remerciements et réclamations

Si vous souhaitez donner votre avis sur votre prise en charge, vous pouvez adresser votre courrier :

- au médecin responsable du service dans lequel vous avez été pris en charge
- au directeur général de l'établissement
- à la Commission des Usagers (CDU) à l'adresse suivante : CDU, Direction de la Qualité, des services aux patients et des parcours, 177, rue de Versailles, 78150 Le Chesnay-Rocquencourt

Toutes les réclamations sont prises en compte par l'établissement et sont systématiquement présentées à la Commission des usagers.

Si vous n'avez pas été satisfait des réponses qui vous ont été apportées par l'hôpital, vous pouvez :

- demander les conseils d'un médiateur médecin ou paramédical pour vous accompagner et rétablir une relation de confiance entre vous et un professionnel auprès de la Direction de la qualité, des services aux patients et aux parcours;
- saisir la commission de conciliation et d'indemnisation qui a pour mission de conduire des conciliations entre patients et établissements et d'instruire des demandes de règlements amiables;
- saisir le défenseur des droits qui peut vous orienter gratuitement si vous souhaitez engager des démarches ou obtenir plus d'informations.



*Pour plus d'informations : direction de la qualité, des services aux patients et des parcours, 01 39 63 80 63, squaris@ch-versailles.fr
Vous pouvez consulter les sites d'information www.oniam.fr et www.defenseurdesdroits.fr*

Le don d'organes et de tissus

Le centre hospitalier de Versailles est autorisé au prélèvement d'organes et de tissus en vue d'une greffe.

Effectuer un don d'organes ou de certains tissus après le décès est un acte de générosité et de solidarité qui permet de réaliser des greffes afin de sauver la vie d'une autre personne.



Les prélèvements d'organes et de tissus sont réglementés par la loi de Bioéthique en vigueur qui indique que nous sommes tous donateurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner (soit en informant ses proches, soit en s'inscrivant sur le registre national des refus).

Vous souhaitez être donneur, comment ça marche ?

Lorsqu'on est favorable, il faut en informer explicitement ses proches. C'est également l'occasion de connaître en retour leur position sur la question.

Vous ne souhaitez pas faire de don d'organes ?

Vous pouvez vous inscrire sur le registre national automatisé des refus qui est systématiquement consulté. Ce refus est révoquant à tout moment.

Chacun est libre de se positionner pour ou contre le don d'organes. Si, en cas de décès, le médecin ne connaît pas directement votre décision, il devra recueillir le témoignage de votre volonté auprès de votre personne de confiance ou à défaut de vos proches.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

1

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

2

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

3

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

4

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

5

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

6

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

7

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

8

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

9

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

10

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

11

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçu. Dans chaque établissement, une commission de 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.



L'AMELIORATION CONTINUE DE LA QUALITE DES SOINS

En 2018, le centre hospitalier de Versailles a été certifié B par la Haute Autorité de Santé. Parallèlement, plusieurs secteurs sont engagés dans une démarche de reconnaissance de la qualité (accréditation des laboratoires à la norme Cofrac et du biomédical à la norme ISO9001 ; certification par l'agence de la biomédecine de la coordination de prélèvements d'organes et de tissus ; labellisation de centres experts et de référence).

Le centre hospitalier de Versailles est aussi engagé dans la lutte contre les infections nosocomiales (infections qui peuvent être contractées lors d'un séjour) et a obtenu la note A lors de la dernière campagne d'évaluation. Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales se réunit régulièrement afin de suivre les actions pour réduire le mieux possible ce risque.

SECURITE INCENDIE



Si vous décelez des fumées ou des odeurs suspectes, prévenez immédiatement le personnel, restez dans votre chambre et fermez votre porte.

En cas d'alerte incendie, avant de quitter votre chambre, veuillez attendre d'y être invité par le personnel qui vous guidera vers les issues de secours et si nécessaire vous transportera. N'utilisez pas les ascenseurs qui pourraient devenir dangereux en présence de fumée.

Des consignes de sécurité et des plans d'évacuation sont affichés dans les couloirs, nous vous invitons à les respecter.

Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital.



CENTRE HOSPITALIER DE VERSAILLES

HÔPITAL ANDRÉ MIGNOT
177 RUE DE VERSAILLES
78150 LE CHESNAY-ROCQUENCOURT

HÔPITAL HYACINTE RICHAUD
80 BOULEVARD DE LA REINE
78000 VERSAILLES

MAISON DESPAGNE
50 RUE BERTHIER
78000 VERSAILLES



(+33) 01 39 63 91 33



[HTTPS://WWW.CH-VERSAILLES.FR/](https://www.ch-versailles.fr/)



[HTTPS://WWW.FACEBOOK.COM/CHVERSAILLES](https://www.facebook.com/chversailles)



[HTTPS://TWITTER.COM/CH_VERSAILLES](https://twitter.com/CH_Versailles)



[HTTPS://WWW.LINKEDIN.COM/COMPANY/9698301](https://www.linkedin.com/company/9698301)



[HTTPS://WWW.YOUTUBE.COM/CHANNEL/UCONZIFNRM21WYMUU9XDLIG](https://www.youtube.com/channel/UCONZIFNRM21WYMUU9XDLIG)



CENTRE HOSPITALIER DE VERSAILLES

FONDS DE DOTATION

SOUTENEZ- NOUS

