

LE CENTRE HOSPITALIER DE

SPECIALITES (SECTEUR D'HOSPITALISATION)

Anesthésie
Cardiologie,USIC, Coronarographie.....
Chirurgie Digestive
Chirurgie Urologique
Diabétologie Endocrinologie
Etablissement d'Hospitalisation des Personnes Agées Dépendantes (EHPAD)
Gériatrique Aigue Polyvalente
Gynécologie - Maternité - Obstétrique
Hématologie Oncologie - Unité de soins intensifs
Hépto-Gastro-Entérologie
Médecine interne, maladies infectieuses et tropicales.....
Néonatalogie
Neurologie/USINV
Orthopédie, traumatologie et rhumatologie
Ophthalmologie.....
Oto-Rhino-Laryngologie et chirurgie cervico-faciale.....
Pédiatrie
Pneumologie - Polysomnographie
Psychiatrie de l'adulte
Psychiatrie de l'enfant et de l'adolescent
Réanimation médico-chirurgicale et unité de surveillance continue
Soins de Suite et de Réadaptation
Stomatologie et chirurgie maxillo-faciale.....

AUTRES SERVICES (HORS SECTEUR D'HOSPITALISATION)

SAMU SMUR CENTRE 15
Urgences/Unité Hospitalisation Courte Durée.....
Pharmacie.....
Biologie médicale
Imagerie médicale
Médecine Nucléaire
Service d'anatomie-pathologique
Prévention du risque infectieux
Unité de consultations et de soins ambulatoires des maisons d'arrêt des Yvelines (UCSA) /Centre de rétention administrative des Yvelines (CRA)...
Unité Douleur.....

RESPONSABLES

Dr Philippe JULLIEN
Dr Bernard LIVAREK
Dr Bénédicte FRALEU-LOUER
Dr Benoît VIGNES
Dr Jean-Paul BERESSI
Dr Delphine ROMAIN
Dr Anne BORNAND
Dr Pierre PANEL
Pr Philippe ROUSSELOT
Dr Hugues BLONDON
Dr Alix GREDER-BELAN
Dr Mandavi RAJGURU
Pr Fernando PICO
Dr Nicolas PUJOL
Dr Edouard KOCH
Dr Julia GRINHOLTZ
Dr Sylvie NATHANSON
Dr Resa AZARIAN
Dr Nadine BAZIN
Pr Mario SPERANZA
Dr Jean-Pierre BEDOS
Dr Delphine ROMAIN
Dr Christophe LESCA

Dr Olivier RICHARD
Dr Mehrsa KOUKABI
Dr Farahna SAMDJEE
Dr Benjamin MANEGLIER
Dr Christian HUBERT
Dr Salah BENELHADJ
Dr Claire GLASER
Dr Caroline NEULIER
Dr Béatrice CARTON

Dr Claude JOLLY

VERSAILLES (CHV), C'EST :

« MÉDECINE - CHIRURGIE - OBSTÉTRIQUE - PÉDIATRIE
GÉRIATRIE - PSYCHIATRIE - SANTÉ PUBLIQUE - URGENCES - SAMU »

»

Un Centre Hospitalier Général à taille humaine parmi les plus importants d'Île-de-France : 54 978 séjours en Médecine Chirurgie Obstétrique, 338 990 consultations externes, 799 lits et places, 2 895 personnels Équivalents Temps Plein (données de 2018).

Le CHV est composé de 15 structures de santé.

Ses trois sites principaux sont l'Hôpital André Mignot (au Chesnay), l'Hôpital Richaud et la Maison Despagne (à Versailles). Des structures de santé publique sont également présentes sur l'ensemble du département des Yvelines.

Un souci permanent de la qualité.

le CHV a été certifié v2014 par la Haute Autorité de Santé (HAS), Niveau B en 2015.

Une dynamique de coopération territoriale.

Etablissement porteur du GHT, le CHV participe à l'animation d'une communauté psychiatrique de territoire (CPT) qui

succède au Réseau pour la Promotion de la Santé Mentale dans les Yvelines Sud (RPSM 78 Sud). Conformément au récent décret relatif au Projet Territorial de Santé Mentale, cette CPT assure le travail de concertation et d'élaboration des projets de santé mentale avec les usagers et l'ensemble des partenaires publics et privés, hospitaliers et libéraux, relevant du sanitaire, du social ou du médico-social, qui participent à l'offre de santé mentale. Ce travail s'appuiera sur le projet médico-soignant de territoire qui a été validé par l'ARS en juillet 2017.

Une forte orientation enseignement - recherche.

Le CHV est un Centre Hospitalier Général Universitarisé, il travaille en étroite collaboration avec l'Unité de Formation et de Recherche (UFR) des Sciences de la Santé de l'Université de Versailles Saint-Quentin en Yvelines. Le CHV accueille des étudiants et internes en médecine, des étudiants sage-femme

et des étudiants en soins infirmiers.

Il développe une importante activité universitaire : publications scientifiques, recherche clinique. Le CHV est le seul Centre Hospitalier Général de France à être labellisé Délégation à la Recherche Clinique et à l'Innovation (DRCI, circulaire ministérielle du 29 juillet 2011).

Un fonds de dotation

Créé en juillet 2015, le fonds a pour objectif de favoriser toute initiative dans le domaine hospitalier, par les moyens suivants :

- modernisation de l'hôpital (construction, rénovation, aménagement) ;
- développement de l'innovation et de la recherche ;
- soutien aux nouveaux investissements en matériel de pointe et/ou contribuant à la prise en charge des patients et des résidents en EHPAD ;
- amélioration de l'accueil et des conditions de vie des patients.



LES SITES

DU CENTRE HOSPITALIER DE VERSAILLES

DANS LES YVELINES

BOIS D'ARCY

US : Unité sanitaire de consultations et de soins ambulatoires

LE CHESNAY

Hôpital André Mignot

PLAISIR

CRA : Centre de rétention administrative

RAMBOUILLET

CSAPA : Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie

TRAPPES

BUISSON DE LA COULDRE

CAMSP : Centre d'action médico-sociale précoce

INSTITUT DE PROMOTION DE LA SANTE

CSAPA : centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie

CeGIDD : Centre gratuit d'information, de dépistage et de diagnostic

VERSAILLES

BONNE AVENTURE (rue de la)

CATTP : Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel

HÔPITAL RICHAUD

Consultation mémoire

EHPAD : Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes

Hôpital de jour d'évaluation gériatrique

Hôpital de jour de Soins de Suite et de Réadaptation

SSR : Soins de suite et de réadaptation

INSTITUTS DE FORMATION

IFAS : Institut de formation d'aide-soignants

IFSI : Institut de formation en soins infirmiers

MAISON D'ARRÊT DES FEMMES

US : Unité sanitaire de consultations et de soins ambulatoires

MAISON DESPAGNE

CAMSP : Centre d'action médico-sociale précoce

CMP Bleuler : Centre médico-psychologique adulte

CMPE : Centre médico-psychologique enfant

Hôpital de jour de psychiatrie Bleuler

CSAPA : Centre de soins, d'accompagnement et de prévention en addictologie

UFHATE : Unité fonctionnelle hospitalière d'addictologie-tabacologie - Equipe de liaison et de soins en addictologie

UMJ : Unité médico judiciaire

Crèche - Maison des ados

SOMMAIRE

VOTRE HOSPITALISATION P7

Vos interlocuteurs, l'équipe médicale, l'équipe paramédicale.....	p7
Le service social de la clientèle, les ministres du culte.....	p8
Les personnes bénévoles	p9
Visites, accompagnants, hôtellerie.....	p10
Recommandations, dépôt d'argent ou d'objets de valeur, tabac, téléphone.....	p11
A votre disposition pendant le séjour	p11
Internet, courrier, cafétéria, presse, télévision, coiffeur	p12
Consignes de sécurité.....	p13

ACCÉDER À L'HOPITAL ANDRÉ MIGNOT P14

Plan d'accès	p15
S'orienter dans l'hôpital	p16

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES P19

Le bureau de gestion des hospitalisations, hospitalisation d'un mineur.....	p19
La prise en charge de votre hospitalisation	p20
Quand fournir les documents administratifs et à qui ?	p21
Déclaration de naissance	p22

VOTRE SORTIE P23

Décision de sortie	p23
Sortie d'une personne mineure ou d'un incapable majeur.....	p23
Moyens de transport.....	p23

VOTRE INFORMATION P24

Charte du patient hospitalisé, rappel des devoirs de l'utilisateur.....	p24
Information sur votre état de santé	p26
Informations sur les dons d'organes.....	p27
Accès au dossier médical, informatique et libertés.....	p28
Recherche clinique.....	p29
Prévention des infections nosocomiales	p29
Prise en charge de la douleur	p30
Evaluation de votre satisfaction	p31
Les représentants des usagers.....	p31
Démarche qualité et certification	p32
Consentement du patient et droit d'opposition	p33
«JE SOUHAITE FAIRE UN DON» au Centre Hospitalier de Versailles	p35

Pour le site Richaud, se référer aux livrets d'accueil spécifiques (SSR, EHPAD)



VOTRE HOSPITALISATION

VOS INTERLOCUTEURS

Plus de cent métiers sont représentés au sein du Centre Hospitalier. Cette diversité de compétences est un gage de la qualité des soins. Au sein du service de soins, vous rencontrerez les équipes médicales et paramédicales. En fonction des rythmes de travail, les équipes changent au cours de la journée.

Il est important que vous sachiez reconnaître vos interlocuteurs dans le service.

L'équipe médicale



Le chef de service assure la conduite générale du service et organise son fonctionnement technique, dans le respect de la responsabilité médicale de chaque praticien. Il est assisté d'une équipe de **médecins, praticiens hospitaliers, assistants ou attachés**. Si votre cas le nécessite, il est fait appel à des médecins spécialistes venant d'autres services ou à des médecins d'unités mobiles, par exemple pour le traitement de la douleur, de problèmes nutritionnels, l'aide au sevrage tabagique ou alcoolique....

Les internes sont de jeunes médecins qui, au terme de leurs six premières années d'études, poursuivent leur formation à l'hôpital.

L'équipe paramédicale



Le cadre de santé est à votre disposition pour tout renseignement (en général du lundi au vendredi entre 8h30 et 17h30).

Les infirmier(e)s et infirmier(e)s sont chargé(e)s de prendre soin des patients en mettant en œuvre l'administration et la surveillance des traitements médicaux. Ils assurent également les soins d'hygiène, de confort et d'hôtellerie avec le concours des **aides-soignantes et auxiliaires de puériculture**.

Les **agents hospitaliers** assurent l'hygiène des locaux. L'hôpital accueille en permanence un certain nombre d'étudiants et de stagiaires.

Cette équipe est placée sous la responsabilité du cadre de santé, qui organise le déroulement de votre séjour et coordonne les interventions de tous les personnels paramédicaux. D'autres professionnels de santé peuvent contribuer à votre prise en charge (**kinésithérapeutes, manipulateurs de radiologie, diététiciens, psychologues**).

Une bonne identification = une sécurisation des soins



Dans le cadre de la sécurisation des soins, un bracelet d'identification sera posé à votre poignet.

Auparavant l'équipe aura vérifié avec vous l'exactitude des informations saisies.

LE SERVICE SOCIAL DE LA CLIENTÈLE

**Secrétariat ouvert
de 9h à 13h et 13h45 à 17 h
Tél : 01 39 63 80 50
ou 01 39 63 80 51**

Le service social de la clientèle

L'équipe du service social de la clientèle constituée d'assistantes socio-éducatives et de secrétaires vous accueille au premier étage. Les assistantes sociales vous reçoivent au cours de permanences ou sur rendez-vous.

Le service social est à votre disposition pour vous faciliter les démarches à accomplir et à entreprendre pendant votre hospitalisation :

- ouverture des droits, allocation personnalisée à l'autonomie (APA), Aide Sociale, etc.
- organisation des transferts sur prescription médicale vers les établissements de rééducation et convalescence.
- organisation des retours à domicile avec aides.
- contact et relais avec les partenaires extérieurs qui interviennent dans votre prise en charge médico-sociale.

Les noms et coordonnées de l'assistante sociale référente de votre service d'hospitalisation sont accessibles.

N'hésitez pas à la contacter ou demandez son passage aux membres de l'équipe soignante.

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

L'Hôpital André Mignot met également à votre disposition une PASS rattachée au service social de la clientèle.

La PASS est une cellule de prise en charge médico-sociale au sein de l'hôpital, destinée à faciliter l'accès des personnes en situation précaire au système hospitalier, aux réseaux de soins et d'accompagnement social.

La PASS est destinée à l'accueil des personnes en grande précarité, démunies sur le plan social, psychologique, voire sans résidence stable.

Le bureau de la PASS est situé au niveau 1 au service social de la clientèle.

PASS joignable au 01.39.63.97.34 (ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30).

Une liste de personnes pouvant servir d'interprètes est disponible au secrétariat de direction et au standard, Niveau Rez de Chaussée.

CULTES

Vous pouvez faire appel au ministre du culte de votre choix

CULTE CHRÉTIEN- CATHOLIQUE

- HÔPITAL ANDRÉ MIGNOT :
AUMÔNERIE ET CHAPELLE
01.39.63.89.58
(NIVEAU - 1)
- HÔPITAL RICHAUD :
CONTACTER LA LOGE RICHAUD AU
01.39.63.91.36

CULTE ORTHODOXE

PAROISSE DE LOUVECIENNES
01.39.69.39.62

CULTE PROTESTANT

SECRÉTARIAT DE L'ÉGLISE RÉFORMÉE :
01.39.54.75.01

CULTE ISRAËLITE

SECRETARIAT DE LA SYNAGOGUE
01.39.07.19.19

CULTE MUSULMAN

SECRETARIAT ASSOCIATION DES MUSULMANS DE VERSAILLES :
01.39.53.06.06

LES PERSONNES BÉNÉVOLES

Des associations de personnes bénévoles participent également à la qualité de votre séjour. Il s'agit de personnes accréditées par le Centre Hospitalier de Versailles, que vous reconnaîtrez grâce à leur badge de l'hôpital et qui travaillent en accord avec les équipes soignantes. Elles interviennent notamment auprès des enfants (animations, suivi scolaire), des personnes hospitalisées (visite de sympathie pour ceux qui désirent rompre leur solitude, accompagnement et écoute dans les situations difficiles) et des personnes âgées (animations, activités culturelles et manuelles).

Si vous ou votre famille souhaitez les rencontrer, vous pouvez en parler avec le cadre de santé qui les préviendra. Ces personnes bénévoles ne doivent pas se présenter dans les chambres sans autorisation et sans votre accord.

Certaines associations effectuent des permanences à la Maison Des Usagers située au rez-de-chaussée près du hall d'accueil. La liste des associations est disponible sur demande à la direction de l'établissement ou auprès du cadre de santé.



MAISON DES USAGERS

Représentants des Usagers
01 39 63 92 86
repr.usagers@ch-versailles.fr

Sur rendez-vous
Mardi : 14h à 17h
Vendredi : 10h à 12h

VISITES / ACCOMPAGNANTS

Les visites sont autorisées tous les jours de 13 heures à 20 heures, sauf dans les services de réanimation et de soins intensifs pour lesquels les horaires sont plus stricts et dans les services de pédiatrie et néonatalogie où la présence des parents est possible 24h/24.

Il est indispensable de respecter ces horaires, afin de ne pas perturber l'organisation des soins.

Le nombre ou la fréquence des visites doit rester compatible avec le confort des patients.

Les visiteurs sont limités à deux par patient hospitalisé.

Si vous souhaitez recevoir des visites en dehors de ces horaires, il convient d'en parler auparavant au cadre de santé du service.

De même, c'est le cadre de santé qui vous indiquera si un membre de votre famille peut être autorisé à prendre un repas ou à passer la nuit auprès de vous. Ces prestations seront facturées en même temps que vos frais de séjour.

Il vous est possible de refuser les visites et d'obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital et sur votre état de santé. Il est recommandé aux visiteurs de ne pas être accompagnés d'enfants en bas âge.

HÔTELLERIE

Repas

L'établissement fait appel à un distributeur alimentaire français pour les repas servis aux patients, il s'agit de produits à destination des professionnels de la restauration collective.

Vous indiquez vos allergies alimentaires, aversions ou régimes spécifiques lors de votre entrée. Le menu servi sera le menu du jour



ou un plat de substitution tenant compte de vos contraintes alimentaires. Les menus sont conçus pour vous permettre de respecter les prescriptions alimentaires. Un diététicien veille à l'équilibre des menus et intervient si vous devez suivre un régime particulier. Il est donc demandé aux familles de ne pas apporter d'aliments sans en avertir le cadre de santé ou le diététicien.

Par ailleurs, il est rigoureusement interdit d'introduire des boissons alcoolisées dans l'établissement.

Linge

L'établissement assure la fourniture et l'entretien du linge suivant : draps, taies d'oreillers, couvertures, 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.

Pourboire

Le règlement **interdit** au personnel de solliciter ou de recevoir de l'argent ou tout avantage pécuniaire sous peine de sanction disciplinaire.

Vous pouvez néanmoins **faire un don à l'hôpital** (page 35)



Votre hôpital prend soin de vous. Soutenez-le !
fondsdedotation@ch-versailles.fr

QUELQUES RECOMMANDATIONS

- Il est recommandé de présenter vos ordonnances de traitement en cours ou tout autre document vous concernant pouvant être utile à votre prise en charge ainsi que le carnet de santé s'il s'agit d'un enfant.
- Il vous est demandé de rester dans votre chambre à l'heure des visites médicales ou si vous êtes en attente d'examen.
- Les équipes du Centre Hospitalier de Versailles essaient de vous offrir un cadre agréable et propre. Aidez-les à le maintenir en bon état en utilisant les poubelles qui sont à votre disposition dans l'établissement.
- L'accès au Centre Hospitalier est interdit aux animaux.
- Pour ne pas gêner vos voisins, évitez les conversations trop bruyantes, limitez le son de vos radios et télévision.
- Si vous avez des prothèses dentaires, auditives ou autres, pensez à demander à l'infirmière une boîte qui sera mise à votre disposition pour les ranger et éviter ainsi des pertes.

DÉPÔT D'ARGENT ET D'OBJETS DE VALEURS

Il est recommandé de ne pas apporter de bijoux, objets de valeur ou sommes d'argent importantes à l'hôpital. A votre arrivée, vous êtes invité(e) à confier à vos proches tout objet de valeur qui ne vous serait pas utile durant votre hospitalisation. Sur Mignot, vous pouvez également les confier au cadre de santé ou à l'infirmière qui se chargera, après réalisation d'un inventaire, du dépôt de vos valeurs au coffre. La récupération des valeurs déposées au coffre ne pourra être effectuée que durant les heures d'ouverture du Trésor Public. L'hôpital dégage sa responsabilité en cas de disparition des valeurs que vous aurez décidé de conserver.

TABAC

INTERDICTION DE FUMER
ET VAPOTER



Décret n° 2017-633 du 25 avril 2017
Décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006



TÉLÉPHONE

L'utilisation des téléphones portables est autorisée dans l'enceinte de l'établissement, à l'exception de certains secteurs signalés par un pictogramme, en raison des risques de perturbation des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques.

Il est demandé tant au public qu'aux professionnels d'en user avec tact et mesure afin de respecter l'intimité et le repos des patients.

A VOTRE DISPOSITION PENDANT VOTRE SEJOUR

TELEPHONE, TELEVISION INTERNET
(prestations payantes)



Un unique Prestataire, TELECOM SERVICES IP vous accueille dans le suivi de vos démarches :

- Ouverture d'abonnement, prolongation, clôture de contrat,
- Transfert de chambre, d'établissement (RICHAUD, A.MIGNOT)
- Information, conseil, demande d'intervention etc.



Situation et coordonnées :

- Hôpital André MIGNOT, dans le Hall Principal
- 84 32 depuis une chambre ou le 01 39 63 84 32 depuis l'extérieur.

Horaires :

- Du lundi au vendredi de 09h30 à 19h
- Samedi de 10h à 18h
- Dimanche et jours fériés de 14h à 18h

Téléphonie*

- Forfait communications locales/nationales illimitées (inclus la réception d'appel)
- Ajout de crédit pour les communications vers les mobiles et l'international.

Internet*:

- Ouverture de compte sur l'établissement A.MIGNOT, accès Internet via le réseau WIFI.

Télévision, 2 bouquets proposés*,

- TV** - AZUR : 27 Chaines TNT + 10 radios
- GRAND ECRAN : AZUR + 3 chaines CANAL + 15 chaines étrangères + 5 Radios

**Tarifs en vigueur consultables à notre accueil ou par téléphone au 84 32.*

Courrier

Le courrier est distribué chaque jour (du lundi au vendredi) par le vaguemestre qui peut également vous remettre des mandats.

Pour expédier du courrier, préalablement affranchi, une boîte à lettres est à votre disposition dans le hall d'entrée de l'hôpital André Mignot.

Bibliothèque



Une bibliothécaire bénévole passe une fois par semaine dans chaque service avec un choix de livres.

Une permanence est assurée à la bibliothèque les lundi, mercredi, jeudi et vendredi de 14h à 14h 30, le mardi de 14h à 16h.

Si vous n'avez pas la possibilité de rendre les livres à la bibliothèque ou lors de la visite dans les chambres, vous pouvez les déposer dans les «boîtes à livres» situées près de la bibliothèque et au bureau de gestion des hospitalisations (niveau rez de chaussée).

Cafétéria - Presse

Une cafétéria est à votre disposition dans le hall d'entrée de l'Hôpital André Mignot. Des distributeurs de boissons non alcoolisées froides et chaudes et de snacks sont à votre disposition dans le hall de l'Hôpital et au sein du bâtiment maternité de l'établissement. Le kiosque à journaux est situé au sein de la cafétéria.

Coiffeur

Le cadre de santé vous indiquera les modalités d'accès à la prestation de coiffure (payante).

happytal 

HAPPYTAL

La conciergerie HAPPYTAL propose aux patients de l'hôpital MIGNOT de bénéficier de services complémentaires en chambre, sans avoir à se déplacer.

Plus d'informations sur www.happytal.fr ou par téléphone au 01 84 17 23 73.

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

■ EN CAS D'INCENDIE DANS VOTRE CHAMBRE

Si vous pouvez vous déplacer,

Quittez votre chambre.
Refermez la porte.
Prévenez le personnel de l'étage ou le poste central de sécurité en composant le 18.



Si vous ne pouvez pas vous déplacer,

Ne pas crier « au feu », garder votre calme
Donnez l'alarme en utilisant l'appel malade.
Baissez-vous le plus près du sol en attendant l'arrivée du personnel.

■ EN CAS D'INCENDIE HORS DE VOTRE CHAMBRE

Si la fumée rend la sortie impraticable,

Restez dans votre chambre.
Fermez (si possible) la porte de votre chambre.
Utilisez l'appel malade pour signaler votre présence.
Manifestez votre présence à la fenêtre en attendant les secours.

Si vous pouvez vous déplacer,

Calfeutrez votre porte (en utilisant les draps) et arrosez-la.
Manifestez votre présence à la fenêtre en attendant les secours.

■ QUELQUES MESURES ÉLÉMENTAIRES DE PRÉVENTION

- IL EST STRICTEMENT INTERDIT DE FUMER
- NE COUVREZ PAS LES CONVECTEURS
- NE POSEZ PAS DE VASE A FLEURS SUR LES CONVECTEURS OU LES POSTES DE TELEVISION
- NE METTEZ PAS DE PRISE MULTIPLE SUR LES PRISES DE COURANT EXISTANTES
- N'UTILISEZ PAS D'EQUIPEMENT ELECTRIQUE PERSONNEL
- FERMEZ TOUJOURS LA PORTE EN SORTANT
- RESPECTEZ LES MESURES ÉLÉMENTAIRES DE PRÉVENTION
- RESPECTEZ LES INSTALLATIONS TECHNIQUES

ACCÉDER À L'HÔPITAL MIGNOT

**LES TRANSPORTS EN COMMUNS
SONT À PRIVILÉGIER POUR
ACCÉDER À L'HÔPITAL.**

UN TRAVAIL EST EN COURS AU SEIN DE
L'ÉTABLISSEMENT AVEC SES DIFFÉRENTS
PARTENAIRES POUR FACILITER L'ACCÈS
AU CENTRE HOSPITALIER.



L'offre de transport à 10 minutes

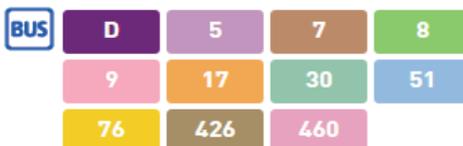
Les lignes Principales



Les lignes Express



Les lignes Complémentaires



Pour plus d'informations :

- En transport en commun :

[https://deplacements.versaillesgrandparc.fr/
autour-de-moi](https://deplacements.versaillesgrandparc.fr/autour-de-moi)

- Infobus 01 39 20 16 20

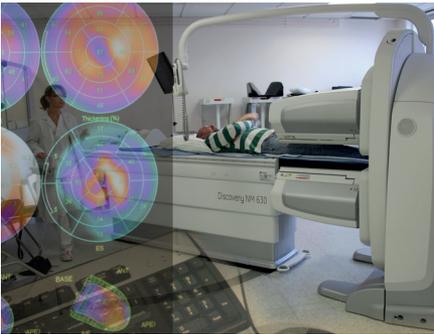
EN VOITURE

Stationnement visiteurs et consultants :

Le parking du site est géré par la société Indigo. Un dépose-minute est aménagé et permet aux familles de stationner gratuitement pendant 10 minutes au niveau -1.

Unité Michel PERREAU Unité Dominique LARREY	7 ^e
ANCA (Chirurgie Ambulatoire) – CSC (Court Séjour Chirurgical) – Chirurgie tête et cou USC (Unité de Surveillance Continue)	6 ^e
Hématologie – Oncologie Hôpital de jour Hémato-Oncologie Unité de Soins Intensifs d’Hématologie	5 ^e
Pneumologie Consultation et Explorations de Pneumologie Consultation Allergologie – Consultation Tabacologie	4 ^e
Cardiologie Unité de Soins Intensifs en Cardiologie (USIC)	3 ^e
Blocs Opératoires	2 ^e
Bâtiment des URGENCES: URGENCES Adultes et Pédiatriques – UHCD URGENCES Psychiatriques – Unité 72 heures (U72) SAMU 78 – Centre 15 Bâtiment Principal: Consultations – Bureau Central des Rendez-Vous (BCRV)	1 ^{er}
Hall d’Accueil – Cafétéria – Happytal - Administration – Trésor public – Guichets des hospitalisations – Guichets des consultations – Ophtalmologie - ORL - Médecine Nucléaire – Stomatologie - Hématologie - Oncologie - Centre de la Femme – Consultation de Liaison Périnatalité	RDC
Administration	Niveau
	Niveau

étage	Pédiatrie Hôpital de jour de Pédiatrie
étage	Unité Pierre Joseph DESAULT Diabéto - Endocrinologie
étage	Hépatogastro-entérologie Neurologie et Unité Neuro-Vasculaire
étage	Equipe Mobile de Soins Palliatifs Psychiatrie – Unité Chaslin et Unité Pussin Unité de Soins Intensifs Neuro-Vasculaires (USINV)
étage	Médecine Interne Unité de Maladies Infectieuses et tropicales Court Séjour Gériatrique
étage	Réanimation
étage	Guichets – Caisses des consultations – Centre d'Etude et de Traitement de la Douleur – Urodynamique – Coronarographie – Echo Doppler – Radiologie – Scanographie – IRM / EEG / EMG Biologie Médicale (laboratoires) – Service Prévention Risques Infectieux – Centre de Prélèvements – Endoscopie Digestive – Service Social – PASS – ELSA
Sortie	Chambre Mortuaire – Brancardage – Pharmacie – Bibliothèque des Malades – Consultations (Pédiatriques et PREVAL – PEDIATED)
-1	Coronarographie – Consultations et explorations fonctionnelles de cardiologie - Lieu de Culte
-2	Archives



LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

LE BUREAU DE GESTION DES HOSPITALISATIONS

Le bureau de gestion des hospitalisations du Centre Hospitalier de Versailles est à votre entière disposition pour :

- vous **RENSEIGNER** sur la prise en charge de votre séjour
- **METTRE A JOUR** votre dossier administratif (prise en charge, sécurité sociale, mutuelle)
- **PROCEDER** à votre sortie administrative et **ENCAISSER** les éventuels frais restants à votre charge
- **DELIVRER** les bulletins de situation nécessaires pour la Sécurité Sociale, votre Mutuelle, ou votre employeur

HOSPITALISATION D'UN MINEUR

Tout mineur doit être accompagné, à son admission et à sa sortie, par son représentant légal (père, mère, tuteur légal) muni d'une pièce d'identité.

Si un accompagnant est désigné par le responsable légal, il doit être muni d'une

attestation, d'une copie d'une pièce d'identité du représentant légal et de sa propre pièce d'identité.

Ces documents sont obligatoires pour la sortie de tout mineur.

HÔPITAL André MIGNOT - HALL PRINCIPAL
(FACE À LA CAFÉTÉRIA)

DU LUNDI AU VENDREDI DE 8H30 À 20 HEURES
SAMEDI DE 8H30 À 18 HEURES



RENSEIGNEMENTS
01 39 63 81 26 (LIGNE DIRECTE)



LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

LA PRISE EN CHARGE DE VOTRE HOSPITALISATION

Les frais d'hospitalisation se décomposent de la façon suivante :

- Le prix de journée est fixé annuellement par arrêté de l'Agence Régionale de Santé, en fonction des modalités de votre séjour. Il est multiplié par le nombre de journées d'hospitalisation.
- Le forfait journalier, fixé règlementairement, correspond à une contribution du patient aux frais hôteliers. Il est dû pour chaque jour d'hospitalisation, y compris le jour de sortie, quelle que soit l'heure.
- Le cas échéant, le forfait acte lourd, fixé par la réglementation, et qui correspond à une contribution sur l'acte de chirurgie d'un montant supérieur à 120 euros.
- La chambre particulière, attribuée à votre demande et sous réserve de disponibilités, dont le montant est fixé par le conseil de surveillance de l'établissement.

VOUS ÊTES ASSURÉ(E) SOCIAL(E)

L'assurance maladie prend en charge 80% du prix de journée. Vous êtes redevable de la part non prise en charge par l'assurance maladie (ticket modérateur) et du forfait journalier.

- **Dans les cas suivants:**
 - maternité
 - accident de travail
 - maladie professionnelle
 - article 115 (blessé de guerre)
 - nouveaux nés
(dans le 1^{er} mois de leur naissance)

l'assurance maladie prend en charge la totalité du prix de journée, le forfait journalier et l'acte lourd.

- **Dans les autres cas:**
 - séjour en rapport avec une affection longue durée (100%)
 - acte exonérant
 - à partir du 31^{ème} jour d'hospitalisation
 - invalidité

l'assurance maladie prend en charge la totalité du prix de journée. Le forfait journalier et l'acte lourd restent à votre charge.

HOSPITALISATION AU TITRE DE L'ACTIVITE LIBERALE D'UN PRATICIEN HOSPITALIER

Certains médecins de l'établissement ont la possibilité d'exercer une activité libérale.

Si vous souhaitez être pris en charge au titre de cette activité, vous devez en formuler expressément et par écrit la demande au moyen d'un document qui vous sera remis par le médecin.

Les honoraires médicaux seront facturés en sus du prix de journée d'hospitalisation dû à l'hôpital public (comme indiqué en annexe) et seront à régler auprès du médecin.

LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

SI VOUS ETES RESSORTISSANT:

■ D' UN PAYS DE L'ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN (E.E.E)

Présentez la Carte Européenne d'Assurance Maladie (CEAM), à jour.

■ D' UN PAYS HORS DE L'ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN

Vous devez présenter :

- votre passeport
- le visa touristique pour votre séjour en France
- la **carte d'identité de la personne vous hébergeant**
- la prise en charge de votre assurance voyage.

La totalité des frais de votre séjour vous sera facturée. Un acompte provisionnel sera à régler avant votre entrée.

DECLARATION DE NAISSANCE A L'ETAT CIVIL

L'existence juridique de votre enfant est déterminée par l'enregistrement de sa naissance auprès du bureau de l'état civil du lieu de naissance.

A cette fin, un certificat de naissance et un document d'information vous sont remis par la sage-femme après l'accouchement. Vous avez 3 jours ouvrés pour faire la démarche auprès du bureau d'état civil de **la mairie du Chesnay**.

EN CAS DE DOUTE SUR VOTRE PRISE EN CHARGE, PRENEZ CONTACT AU PLUS TOT AVEC LE BUREAU DE GESTION DES HOSPITALISATIONS OU L'ASSISTANTE SOCIALE POUR ETUDIER LES POSSIBILITÉS DE PRISE EN CHARGE FINANCIERE DE VOTRE SEJOUR



VOTRE SORTIE

DECISION DE SORTIE

La date de votre sortie est fixée par le médecin du service. **Au moment de votre départ, afin d'assurer la continuité des soins, vous seront remis les ordonnances et certificats médicaux. Les informations relatives à votre hospitalisation seront communiquées par courrier ou messagerie électronique sécurisée, aux médecins que vous aurez désignés.**

Toutes les équipes contribuent à raccourcir votre hospitalisation au maximum. Vous serez averti le plus tôt possible du jour de votre sortie. Toutefois, celle-ci pourrait être décidée le jour même en fonction de l'évolution de votre état de santé et des résultats des derniers examens.

L'organisation des soins après votre sortie peut être envisagée, si nécessaire, avec vous-même, votre famille, votre médecin traitant, l'équipe pluridisciplinaire qui vous a pris en charge pendant votre hospitalisation et les différents réseaux de prise en charge à domicile.

Si vous souhaitez quitter l'hôpital contre avis médical, après avoir reçu toutes les informations nécessaires sur les conséquences de votre décision, il vous sera demandé de signer une attestation déchargeant l'établissement de toute responsabilité.

Un questionnaire de satisfaction vous est remis avec le livret d'accueil.

Votre réponse est importante dans le cadre de notre démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

SORTIE D'UNE PERSONNE MINEURE OU D'UN INCAPABLE MAJEUR

Si la personne hospitalisée est mineure ou incapable majeur, le père, la mère ou le tuteur légal doit être présent et muni d'une



pièce d'identité ou l'accompagnant doit être muni d'une attestation et pièce d'identité du représentant légal et de sa propre pièce d'identité.

Ces documents sont obligatoires pour la sortie de tout mineur.

MOYENS DE TRANSPORT

Les transports effectués en ambulance pendant votre hospitalisation sont pris en charge par l'établissement pour des examens ou des soins prescrits par le service.

Pour votre sortie, si votre état de santé le permet, vous devez utiliser vos propres moyens de transport (famille, transports en commun...). Si vous faites appel à un taxi ou à une ambulance sans prescription médicale, les frais sont à votre charge.

Si votre état de santé le justifie, le médecin rédigera une prescription médicale de transport, qui vous permettra d'être remboursé(e) des frais selon le transport prescrit et votre besoin (transport en commun, taxi, VSL,...) par votre organisme d'assurance maladie (en y joignant un bulletin de situation et la facture).

VOTRE INFORMATION

VOTRE INFORMATION, VOS DROITS

« Le malade, le blessé, la femme enceinte, accueilli en établissement de santé ainsi que la personne âgée hébergée est une personne avec des droits et des devoirs. Elle ne saurait être considérée uniquement ni même principalement du point de vue de sa pathologie, de son handicap ou de son âge. »

La Charte du patient hospitalisé vous informe de vos droits lors de votre hospitalisation.

1 - Le Service Public Hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes les plus démunies. Il est adapté aux personnes handicapées.

2 - Les établissements de santé garantissent la qualité des traitements, de soins et de l'accueil. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur.

3 - L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. Le patient participe aux choix thérapeutiques qui le concernent.

4 - Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.

5 - Un consentement spécifique est prévu notamment pour les patients 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 - Le patient peut, à tout moment, quitter l'établissement sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels qu'il encourt.

7 - La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son

intimité doit être préservée ainsi que sa tranquillité.

8 - Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.

9 - Le patient a accès aux informations contenues dans son dossier notamment d'ordre médical directement ou par l'intermédiaire d'un praticien qu'il choisit librement.

10 - Le patient hospitalisé exprime ses observations sur les soins et l'accueil et dispose du droit de demander réparation des préjudices qu'il estimerait avoir subis.

La version intégrale de la charte du patient hospitalisé est disponible en plusieurs langues et en braille sur le site internet santé.gouv.fr

RAPPEL DES DEVOIRS DE L'USAGER

1 - Le patient hospitalisé est respectueux de l'environnement et du matériel mis à sa disposition durant son hospitalisation.

2 - Le personnel est traité avec courtoisie.

3 - Les soins dispensés à l'hôpital ne sont pas gratuits; le malade participe à la bonne gestion de son dossier administratif en présentant les attestations de prise en charge et en réglant le cas échéant les frais restant à sa charge.

4 - En chambre double, l'intimité du voisin est respectée en particulier durant les soins ou la toilette (en quittant la chambre si possible ou en détournant son regard).

5 - La télévision n'est pas obligatoire. Le son doit être modéré et les programmes interrompus si cela gêne le voisinage ou la réalisation des soins.

VOTRE INFORMATION

6 - Les visiteurs sont discrets, limités à deux par hospitalisé. Ils évitent toute ingérence dans la prise en charge.

7 - Il est interdit de fumer dans l'enceinte de l'hôpital.

8 - L'usage des téléphones portables est autorisé sauf avis contraire signalé par le service.

9 - Dans le respect de l'organisation des soins le patient ne doit pas quitter sa chambre lorsque des examens ou la visite d'un médecin sont programmés.

10 - Lorsqu'une hospitalisation est programmée, celle-ci ne doit être différée qu'en cas de force majeure, au risque d'anéantir tout le travail préparatoire et de nuire à l'état de santé du patient.

DESIGNATION D'UNE PERSONNE A PREVENIR ET D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre hospitalisation, il vous sera demandé de communiquer les coordonnées d'une **personne à prévenir** en cas d'urgence.

Il vous sera également demandé de désigner par écrit une **personne de confiance**. Il s'agit de la personne qui sera consultée au cas où vous seriez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire. **La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.**

Un formulaire vous sera remis à votre arrivée pour vous donner des informations complémentaires et vous permettre d'indiquer le nom et les coordonnées de la personne que vous aurez désignée.

*« Le sourire d'un soignant est un grand réconfort pour un hospitalisé.
Le sourire d'un patient est un immense remerciement pour tous »*



DIRECTIVES ANTICIPEES

Si vous avez rédigé des directives anticipées, il est important de le signaler lors de votre admission pour que leur existence et les coordonnées de la personne qui les détient soient mentionnées dans votre dossier.

Vous devez en informer votre personne de confiance.

Il s'agit d'un document qu'une personne majeure peut rédiger à tout moment pour exprimer son souhait relatif aux limitations ou arrêt de traitement en fin de vie. Les directives anticipées sont destinées à être prises en compte au cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Elles sont modifiables ou révocables à tout moment. Elles peuvent être détenues par vous-même, votre personne de confiance, un membre de votre famille ou un proche.

VOTRE INFORMATION

L'INFORMATION SUR VOTRE ETAT DE SANTE

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

Afin d'exprimer votre consentement libre et éclairé, vous recevrez une information orale sur les actes, les examens ou traitements qui vous seront proposés, leurs bénéfices attendus et leurs risques éventuels, normalement prévisibles en l'état actuel des connaissances scientifiques. Seule l'urgence ou l'impossibilité d'informer peut l'en dispenser. Vous pouvez demander toute information complémentaire auprès de l'équipe soignante, obtenir un autre avis ou demander un délai de réflexion. Dans certains cas il vous sera remis des documents pour compléter votre information : lisez-les attentivement. L'absence de refus explicite de votre part équivaut à un consentement.

Vous serez informé dans l'éventualité où vous auriez subi un dommage lié aux soins.

Les droits d'un mineur sont exercés par les titulaires de l'autorité parentale, sous réserve de certaines dispositions prévues par la loi. En fonction de son degré de maturité, le mineur recevra lui-même une information et participera à la prise de décision. S'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision, son consentement sera systématiquement recherché.

L'INFORMATION DE VOTRE ENTOURAGE

La législation sur le secret médical et sur le droit des patients empêche le médecin de tenir informé votre entourage, même proche, sur votre état de santé, sauf si vous le demandez explicitement et sauf cas exceptionnel. Dans le cas où votre entourage souhaiterait rencontrer le médecin, vous devez en être averti, et

vous devrez désigner la personne à laquelle l'information pourra être communiquée.

En règle générale, pour éviter de multiples rencontres, cet interlocuteur doit être toujours le même, il se chargera éventuellement de retransmettre les nouvelles au reste de la famille. Dans votre intérêt, pour éviter toute méprise sur l'identité de l'interlocuteur, les entretiens par téléphone seront évités autant que possible.

VOS DROITS EN FIN DE VIE



Si en phase avancée ou terminale d'une affection grave et incurable vous souhaitez limiter ou arrêter tout traitement, le médecin respectera votre volonté, après vous avoir informé des conséquences de ce choix. Dans cette éventualité les soins permettant d'assurer votre dignité et votre qualité de vie seront poursuivis.

Si vous n'êtes pas en état d'exprimer votre volonté et que la poursuite du traitement apparaîtrait déraisonnable, le médecin ne pourra décider de la limitation ou de l'arrêt du traitement sans avoir mis en oeuvre une procédure collégiale et consulté votre personne de confiance, ou votre famille ou à défaut un de vos proches.

Vos directives anticipées seront prises en compte si leur existence a été signalée.

VOTRE INFORMATION

INFORMATIONS SUR LES DONS D'ORGANES

Le Centre Hospitalier de Versailles est autorisé par l'Agence Régionale de Santé au prélèvement d'organes et de tissus en vue de greffes.

Faire don de ses organes ou de certains tissus après le décès est un acte de générosité qui peut sauver la vie d'une autre personne, adulte ou enfant.

Les prélèvements d'organes et de tissus sont réglementés par les lois de Bioéthique.

Ces Lois précisent que toute personne est considérée comme consentante au prélèvement de ses organes et de ses tissus après sa mort si elle n'a pas manifesté son refus de son vivant. Vous avez donc la possibilité de faire un choix concernant votre devenir.

Si vous êtes favorable, parlez-en à vos proches afin qu'ils puissent en témoigner. Vous pouvez aussi porter sur vous une carte de donneur (pour vous la procurer, un numéro vert 08 00 20 22 24 - appel gratuit).

Si vous êtes opposé, dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner.

Vous pouvez également vous inscrire sur le registre national automatisé des refus de prélèvement. L'inscription peut être faite sur le site internet

www.registrenationaldesrefus.fr

ou par courrier (avec retour par écrit d'une confirmation). Ce refus est révoquant à tout moment, selon les mêmes modalités (documentation disponible sur le site de l'agence de la biomédecine).

Si, en cas de décès, le médecin ne connaît pas directement votre décision, il devra s'efforcer de recueillir le témoignage de votre volonté auprès de vos proches. C'est parce que souvent la volonté du défunt est méconnue que les proches, dans le doute, témoignent parfois d'une opposition du défunt au prélèvement.

Alors pour que votre volonté soit respectée, parlez en simplement à vos proches.

CENTRE HOSPITALIER
DE VERSAILLES



Passes le relais !

VOTRE INFORMATION

ACCES AUX INFORMATIONS CONTENUES DANS VOTRE DOSSIER

Un dossier médical est constitué pour chaque patient hospitalisé dans un établissement de santé public ou privé.

Conformément à la loi 2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, vous avez la possibilité d'accéder, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez avec votre autorisation écrite, à votre dossier médical.

Votre demande, accompagnée d'un justificatif d'identité, doit être adressée au directeur du Centre Hospitalier de Versailles, par courrier ou par mail :

cdm@ch-versailles.fr

Un formulaire de demande spécifique vous sera alors adressé.

Les informations demandées doivent vous être communiquées dans un délai de huit jours, respectant un délai de réflexion de 48 heures.

Ce délai de 8 jours est porté à deux mois lorsque les informations remontent à plus de cinq ans.

Vous pouvez :

- consulter gratuitement les documents sur place, sur rendez-vous, en présence si vous le souhaitez d'un médecin de l'hôpital
- ou en obtenir copie par courrier, les frais étant à votre charge.

Le dossier médical est conservé au minimum pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour, à l'exception des mineurs pour lesquels le dossier est conservé au minimum jusqu'au 28^{ème} anniversaire du patient, et du dossier transfusionnel conservé au minimum 30 ans.

INFORMATIQUE ET LIBERTES

« Informatique et libertés, dossier médical informatisé et respect des droits du patient »

Afin de faciliter la prise en charge des patients au cours de leur séjour, d'assurer la communication des informations utiles à la continuité des soins et à la facturation des séjours, le Centre Hospitalier de Versailles s'est muni d'un système d'information informatisé



gérant le fichier des patients, les diagnostics retenus et les actes réalisés au sein de son propre plateau technique.

Ces données protégées par le secret professionnel, sont transmises au médecin responsable du Département d'Information Médicale (DIM).

Lors de la collecte d'informations nominatives et à caractère personnel vous concernant, la loi Informatique, Fichiers et Libertés du 6 janvier 1978 et désormais le Règlement Général sur la Protection des Données (i.e., RGPD) appliqué depuis mai 2018, prévoit une obligation d'information à votre égard vis-à-vis des droits prévus par cette loi (droits d'accès, de rectification et de suppression) et par rapport aux finalités déclarées, auprès notamment de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), pour les différents traitements de vos données personnelles.

Au moment de la collecte d'informations nominatives, vous avez le droit de vous opposer (sur motif légitime) à cette collecte, pour toute information vous concernant.

VOTRE INFORMATION

Après la collecte de vos informations nominatives, vous pouvez exercer votre droit d'accès aux informations personnelles vous concernant, votre droit de rectification de toute information erronée ainsi que votre droit de suppression (sur motif légitime) de toute information collectée de façon abusive.

Ces droits doivent être exercés auprès du médecin responsable du DIM par l'intermédiaire du praticien responsable du service dans lequel vous recevez (ou avez reçu) des soins, ou bien auprès du médecin qui vous prend en charge (ou vous a pris en charge). Le médecin du DIM informera alors le Délégué à la Protection des Données, qui s'assurera de la bonne application de vos droits

Par ailleurs, vous pouvez demander à exercer votre droit à l'anonymat, en application de la réglementation en vigueur.

LA RECHERCHE CLINIQUE

Le Centre hospitalier de Versailles contribue au développement du progrès scientifique et médical en participant à des recherches cliniques.

Certaines de vos données personnelles sont alors susceptibles d'être utilisées afin de permettre les avancées médicales.

Il existe plusieurs types de recherche clinique. Certaines sont dites interventionnelles et impliquent votre participation active. Après avoir été informé de la recherche, votre consentement écrit, ou oral dans certaines situations, vous sera demandé pour y participer. Vous êtes complètement libre d'accepter ou de refuser, ou bien d'arrêter votre participation à tout moment, cela ne changera en rien la qualité de votre prise en charge médicale.

Certaines recherches sont dites non interventionnelles, c'est-à-dire qu'elles ne modifient pas votre prise en charge habituelle. D'autres peuvent être réalisées à partir de vos données personnelles déjà enregistrées,

lorsque vous avez précédemment eu besoin de soins. Nous pouvons réaliser ces types de recherches, après vous avoir informé, simplement si vous ne vous y opposez pas. Vous pouvez vous opposer à votre participation à ces recherches à tout moment, ce qui ne modifiera pas la qualité de votre prise en charge.

Vos données seront traitées conformément aux dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données – RGPD (règlement européen 2016/679) et aux dispositions de la loi relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés du 6 janvier 1978 modifiée.

LA PREVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) regroupe des représentants des différentes catégories de soignants des services de l'Hôpital, des médecins du service des maladies infectieuses, les membres du service de Prévention du Risque Infectieux, les membres de l'administration chargés de la qualité ainsi que des représentants des usagers.

La mission du CLIN est de déterminer et de coordonner les actions à mener pour réduire le plus possible le risque d'infections nosocomiales (aussi appelées infections associées aux soins). Les infections nosocomiales sont des infections contractées à l'Hôpital, après l'admission du patient (au moins 48h après). Certaines de ces infections peuvent être évitées, et c'est le travail du CLIN d'y veiller, d'autres sont inhérentes à l'acte de soin et leur fréquence doit être réduite le plus possible. Le CLIN pour remplir sa mission s'appuie sur le service de Prévention du Risque Infectieux qui met en œuvre les actions de prévention, évalue les pratiques et apporte son expertise dans le domaine des infections nosocomiales.

Le CLIN de l'Hôpital Mignot travaille aussi en réseau avec les CLIN d'autres établissements au sein d'un centre de coordination, le CPIAS. Le CPIAS relaye les textes réglementaires en

VOTRE INFORMATION

matière de lutte contre les infections nosocomiales, met en œuvre des enquêtes et collige les cas déclarés d'infections nosocomiales aux autorités sanitaires. Le CPIAS a un site Internet accessible par le lien suivant :

www.cpias.fr

Les actions du CLIN sont évaluées chaque année par une série d'indicateurs, résumés au sein d'un score agrégé allant de A (le meilleur) à E (le moins bon), et publiés annuellement par le ministère de la santé. Ils reflètent la mobilisation de tous les acteurs de l'établissement autour de la problématique des infections nosocomiales. L'Hôpital Mignot a obtenu la note A lors de la dernière campagne d'évaluation et tous les efforts sont mis en œuvre par le CLIN pour améliorer ces résultats.

A votre admission ou au cours de votre hospitalisation, il peut arriver que l'on vous découvre porteur de microbes très contagieux ou particulièrement résistants aux antibiotiques. Même s'ils sont le plus souvent sans danger pour vous et votre famille, il est souhaitable que ces microbes ne se transmettent pas à l'intérieur du service. Pour cette raison, l'équipe soignante peut être amenée à vous placer « en isolement » c'est à dire en chambre particulière et vous demander de respecter certaines précautions qui vous seront expliquées ainsi qu'à vos visiteurs.

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Les équipes médicales et paramédicales s'engagent à évaluer et prendre en charge votre douleur.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, votre participation est essentielle. Indiquez à l'équipe soignante : Où, quand et à quelle occasion vous avez mal en précisant l'intensité de votre douleur sur une échelle de 0 à 10 ou à l'aide d'une règlette de mesure.

L'équipe spécialisée du « Centre d'Etude et de Traitement de la Douleur » assure le suivi de patients présentant des douleurs chroniques - au niveau de consultations ou d'hospitalisations Douleur - ainsi qu'en collaboration avec les médecins des différents services lors des hospitalisations pour d'autres indications.

L'ACCOMPAGNEMENT, LES SOINS DE CONFORT ET LES SOINS PALLIATIFS

Une équipe, composée de médecins, d'infirmières et de psychologue, est à la disposition de la personne hospitalisée et de ses proches, pour améliorer la qualité de vie du patient en collaboration avec l'équipe de soins.

DROIT DE VOTE

Si vous êtes hospitalisé lors d'un scrutin électoral, le vote par procuration est possible. Adressez vous au cadre de santé du service pour tout renseignement quant à son organisation.

L'ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

Votre satisfaction, la qualité de votre prise en charge font l'objet d'une recherche constante d'amélioration. Plusieurs instruments permettent de mesurer vos attentes, notamment **le questionnaire de satisfaction** ainsi que des enquêtes ponctuelles sur votre lieu d'hospitalisation ou l'enquête nationale E SATIS. Merci de votre collaboration.



VOTRE INFORMATION

SI VOUS N'ÊTES PAS SATISFAIT

Si vous n'êtes pas satisfait des prestations de soins ou pour tout autre motif, vous pouvez :

- Contacter le médecin responsable du service où vous avez été pris en charge.
- Contester ou réclamer auprès du directeur de l'établissement qui s'assurera du traitement de votre réclamation avec le ou les services concernés.
- Saisir la Commission des Usagers (CDU). Celle-ci a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil. Elle peut vous aider à exprimer vos griefs et entendre les explications apportées par les responsables de l'établissement. Toute demande de rencontre est à formuler auprès de la Direction Qualité Gestion des risques et relations avec les usagers (secrétariat: 01 39 63 80 63 ou des représentants des usagers au 01 39 63 92 86).

Et si vous n'avez pas été satisfait des réponses qui vous ont été apportées par l'hôpital :

Vous pouvez saisir la commission régionale de conciliation et d'indemnisation :

- La commission de conciliation a pour mission de conduire des conciliations entre patients et professionnels ou établissements de santé en cas de préjudice de faible gravité.
- La commission d'indemnisation, après expertise médicale, émet un avis sur les demandes de règlement amiable.

Elle peut être saisie par écrit à l'adresse suivante :
Tour Gallieni 2
avenue du Général de Gaulle
93175 BAGNOLET CEDEX

N° vert 0 800 779 887

LE MÉDIATEUR MÉDICAL

Si l'usager s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité médicale, il peut demander l'assistance et les conseils d'un médiateur médical. Les missions de ce dernier consistent à :

- prendre contact avec le plaignant (le patient ou l'un de ses proches) et lui proposer généralement un rendez-vous,
- consulter le dossier médical, avec l'accord du patient,
- compléter l'information, expliquer et essayer de résoudre les malentendus éventuels,
- informer, si besoin, sur les modalités du recours gracieux - qu'il fera intervenir l'assurance de l'hôpital - et rédiger systématiquement un compte-rendu de la rencontre avant de rendre compte au directeur de l'établissement - qui dispose du pouvoir de décision - en lui adressant, ainsi qu'aux services concernés, ses recommandations,
- indiquer au plaignant les voies de recours judiciaire possibles, si les démarches amiables ont échoué.

LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Membres d'associations d'usagers, ils assurent le lien entre les patients et les professionnels de santé.

Deux représentants des usagers siègent au conseil de surveillance du Centre Hospitalier de Versailles.



VOTRE INFORMATION

Quatre représentants des usagers sont membres de la Commission des Usagers.

Les représentants des usagers sont associés à de nombreux groupes de travail institutionnels et participent aux décisions relatives à la politique de qualité et de sécurité des soins.

Vous pouvez contacter les représentants des usagers par courrier, courriel :

repr.usagers@ch-versailles.fr

ou par téléphone: 01 39 63 92 86

Leurs coordonnées sont également disponibles auprès du secrétariat de la direction Qualité: 01 39 63 80 63

DEMARCHE QUALITE ET CERTIFICATION

Le centre hospitalier de Versailles s'est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins délivrés aux patients. Cette politique qualité s'articule autour de 10 objectifs prioritaires:

- 1- Assurer la sécurité des patients et du personnel
Prévenir, coordonner et maîtriser l'ensemble des risques
- 2-Favoriser l'écoute de l'utilisateur, le respect de ses droits et l'implication dans sa prise en charge
- 3-Améliorer la prise en charge des patients en optimisant leurs parcours de soins
- 4-Renforcer la démarche qualité sur les thèmes prioritaires : accueil, risques infectieux, douleur, circuit du médicament, dossier patient...
- 5-Promouvoir la culture qualité en optimisant la communication, la formation et l'accompagnement de l'ensemble des professionnels
- 6-Renforcer le travail en équipe pour l'optimisation de la qualité et la maîtrise des risques
- 7-Evaluer les pratiques professionnelles et le niveau des prestations (hôtellerie, transports, restauration...)
- 8-Renforcer les actions en faveur de la qualité de vie au travail
- 9-Intégrer le développement durable dans

les projets de l'établissement

10-S'engager dans une démarche qualité au sein du Groupement Hospitalier de Territoire et préparer la certification commune.



La démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins est régulièrement évaluée par la Haute Autorité de Santé lors des visites de certification et par le suivi annuel d'indicateurs nationaux. Ces différentes données concernant les établissements de santé peuvent être consultées sur le site : www.scopesante.fr

Les résultats détaillés sont affichés dans le hall d'accueil et disponibles sur le site internet du CHV.

Le Centre Hospitalier de Versailles a été certifié par la Haute Autorité de Santé niveau B en Juin 2015.



Le Centre Hospitalier de Versailles est bien positionné sur l'ensemble des indicateurs qualité nationaux :

- Lutte contre les infections nosocomiales (LIN)
- Contrat de bon usage des médicaments (CBU)
- Indicateurs pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins (IPAQSS).

CONSENTEMENT DU PATIENT ET DROIT D'OPPOSITION

Le Centre Hospitalier de Versailles est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des conditions d'accueil des patients et de leur prise en charge et dans la recherche des meilleures thérapeutiques adaptées aux pathologies qui peuvent être rencontrées pendant les soins.

A cet effet, notre établissement mène notamment une politique de recherche clinique, d'audits qualité internes et de recueil de la satisfaction des patients.

Vous pouvez vous opposer à tout moment à l'utilisation de vos données recueillies dans le cadre de l'une de ces trois démarches par le biais du formulaire ci-dessous, sans préjudice pour votre prise en charge actuelle et future.

A noter que concernant la recherche clinique les éléments produits (données cliniques, biologiques, radiologiques...) au cours d'une hospitalisation ou d'une consultation pourront être utilisés rétrospectivement et anonymement dans le cadre d'un protocole de recherche dûment défini.

FORMULAIRE DE RECUEIL DU REFUS DU TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Nom de la personne hospitalisée :

Prénom de la personne hospitalisée :

Date de naissance : / /

- Je m'oppose à ce que mes données soient utilisées rétrospectivement pour des travaux de recherche clinique
- Je m'oppose à ce que mes données soient transmises à des organismes de recherche tels que les registres de pathologie
- Je m'oppose à ce que mes données soient utilisées rétrospectivement pour des audits qualité internes

Date :

Signature :

Formulaire à transmettre à l'équipe soignante ou à transmettre à la Direction Qualité, Gestion des risques et Relations avec les usagers

