

HÔPITAL VILLIERS SAINT DENIS

LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



Établissement de santé privé d'intérêt collectif

SOMMAIRE

	VOTRE ARRIVÉE	4
	1. Préparer votre arrivée à l'hôpital	4
	2. Vos informations personnelles	5
	3. Les personnes de confiance, personnes à prévenir et majeurs protégés	6
	4. Que faut-il apporter ?	6
	5. Les médicaments à l'hôpital	7
	VOTRE SÉJOUR	8
	1. Des professionnels à votre écoute	8
	2. Comment identifier le personnel ?	10
	3. La vie quotidienne : les informations pratiques	12
	4. Les cultes et la spiritualité	13
	5. Les soins de confort	14
	6. Les services aux patients	15
	LE RÈGLEMENT, LES DROITS ET LES DEVOIRS ET LES CHARTES	16
	1. Le règlement intérieur	16
	2. Les droits et les devoirs	17
	3. Les chartes	19
	LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS, LA CERTIFICATION ET LA SATISFACTION DES USAGERS	22
	1. La qualité et la sécurité des soins, la certification	22
	2. La satisfaction des usagers	22
	LES COMMISSIONS ET LES COMITÉS	24
	1. La commission des usagers, la C.D.U.	24
	2. Le comité de lutte contre la douleur, le C.L.U.D.	25
	3. Le comité de liaison en alimentation et nutrition, le C.L.A.N.	26
	4. Le comité de lutte contre les infections nosocomiales, le C.L.I.N.	27
	VOTRE SORTIE	28
	1. Préparez votre sortie de l'hôpital	28
	LE BULLETIN DE SOUTIEN FONDATION LA RENAISSANCE SANITAIRE	29
	LES CONTACTS UTILES ET LES MOYENS D'ACCÈS	30
	Les contacts utiles	30
	Les moyens d'accès	31
	L'orientation dans l'hôpital	32

In case you need translation, please contact the nursing staff.

LE MOT DU PRÉSIDENT DE LA FONDATION HOSPITALIÈRE LA RENAISSANCE SANITAIRE

Madame, Monsieur,

Vous êtes hospitalisé(e) à l'hôpital Villiers Saint Denis, l'un des deux hôpitaux de la fondation La Renaissance Sanitaire reconnue d'utilité publique*.

Celle-ci a été fondée en 1928 par Almire BRETEAU, médecin et sénateur de la Sarthe, qui a perdu deux enfants atteints de tuberculose et se bat pour la création de sanatoriums en nombre insuffisant.

Depuis plus de quatre-vingt-dix ans, La Renaissance Sanitaire participe à l'action sanitaire, médico-sociale et de formation en régions Hauts-de-France, Normandie, Grand Est et Île-de-France grâce à ses établissements reconvertis, aujourd'hui, en soins de suite et de réadaptation : l'hôpital Villiers Saint Denis, son centre d'appareillage, son accueil de jour Alzheimer et sa plateforme d'accompagnement et de répit des aidants, mais aussi l'hôpital La Musse, son service d'accompagnement médico-social pour adultes handicapés, sa maison d'accueil spécialisée dédiée aux personnes cérébrolésées ainsi que ses instituts de formation en ergothérapie et masso-kinésithérapie situés dans l'Eure.



Les établissements de la Fondation, privés à but non lucratif et d'intérêt collectif (E.S.P.I.C.), participent au service public hospitalier.

Soins et équipements de qualité servis par des professionnels soucieux d'assurer, dans la plus grande humanité, votre hospitalisation, décloisonnement des activités sanitaires, médico-sociales et d'enseignement, partage des savoirs, volonté de donner les mêmes chances face à la maladie et au handicap demeurent les fondements de notre action.

Fiers de cet engagement au service de toutes les grandes causes de santé publique, le Conseil d'Administration et les équipes poursuivent l'œuvre entamée par les fondateurs, déterminés à relever les défis des décennies à venir et à vous apporter les meilleurs soins.

Patrick VILLESSOT
Président

LE MOT DU DIRECTEUR DE L'HÔPITAL VILLIERS SAINT DENIS

Madame, Monsieur,



Votre hospitalisation complète ou à temps partiel a été préparée avec le médecin qui vous a pris en charge dans un autre établissement ou à votre domicile. Avec les professionnels de l'hôpital Villiers Saint Denis, nous mettons en œuvre nos compétences et notre savoir faire pour améliorer votre état de santé et de bien-être.

Ce livret d'accueil vous permettra de disposer d'un guide pour vous accompagner au cours de votre hospitalisation. Les personnels et médecins sont à votre écoute pour répondre à vos attentes. Chacun autour de vous s'efforcera de vous délivrer les meilleurs soins possibles.

Je vous remercie de votre confiance et vous souhaite un prompt rétablissement.

Éric PETIT
Directeur

* La reconnaissance d'utilité publique habilite **La Renaissance Sanitaire** à recevoir des dons et legs afin d'améliorer les conditions d'accueil des usagers (cf. bulletin de soutien page 29). Un reçu fiscal vous sera adressé dès réception de votre versement afin que vous puissiez bénéficier de la réduction d'impôt selon les dispositions réglementaires en vigueur.

Site internet : <https://www.larenaissancesanitaire.fr>

VOTRE ARRIVÉE

1. PRÉPARER VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL

Les formalités administratives permettent de vous identifier afin d'assurer la sécurité de votre suivi médical, le respect de vos droits et la prise en charge financière de votre séjour.



Les documents à apporter

Documents d'identification (en cours de validité) :

- > une pièce d'identité :
 - carte nationale d'identité ;
 - passeport ;
 - livret de famille ;
 - permis de conduire ;
 - carte de séjour, le cas échéant.
- > votre carte vitale ;
- > votre carte mutuelle ou la notification de C.S.S. (couverture santé solidaire) ;
- > un justificatif de domicile (facture E.D.F., quittance de loyer,...).

En fonction de votre situation :

- > votre notification de prise en charge à 100 % (affection de longue durée (A.L.D.), invalidité, handicapé, accidenté du travail) des frais de soins ;
- > votre carte d'aide médicale d'état (A.M.E.) ;
- > votre carnet de soins gratuits pour les pensionnés de guerre (bénéficiaire de l'article L.115 du code des pensions militaires d'invalidité et victimes de guerre).



Que faut-il payer ?

Votre séjour génère des frais dont tout ou une partie peut rester à votre charge et que vous devez donc régler (partie non prise en charge par la sécurité sociale et/ou la mutuelle, le cas échéant).

Si vous ne présentez pas votre carte de mutuelle, le reste à charge vous sera facturé sans possibilité d'annulation ultérieure.

Toute facture non acquittée dans les délais légaux, fera l'objet d'une transmission à notre service de recouvrement.

Concernant le prix de journée :

> Vous êtes à 80 %

- 80 % du prix de journée* pris en charge par votre caisse d'assurance maladie ;
- 20 % du prix de journée* à votre charge, avec une prise en charge possible, totale ou partielle, par votre mutuelle.

> Vous êtes à 100 % (hospitalisation en rapport avec votre prise en charge à 100 %).

- 100 % du prix de journée* pris en charge par votre caisse d'assurance maladie ;

Concernant le forfait journalier :

Dans tous les cas : le forfait journalier reste à votre charge, avec une prise en charge possible, totale ou partielle, par votre mutuelle.

Autre cas :

Si vous n'êtes pas assuré social, et si vous ne bénéficiez ni de la couverture santé solidaire (C.S.S.), ni de l'aide médicale d'état (A.M.E.), l'intégralité des frais d'hospitalisation vous sera facturée.

Le « forfait journalier »*, institué par le décret 83-25 du 19 janvier 1983 et fixé par arrêté ministériel, vous sera facturé par jour de présence, y compris le jour de sortie. Il correspond à une participation financière aux prestations hôtelières et s'applique à toutes les hospitalisations complètes.

La chambre individuelle* n'est jamais prise en charge par votre caisse d'assurance maladie même si vous êtes à 100 % ; c'est votre assurance complémentaire ou mutuelle qui définit les modalités de prise en charge en soins de suite et réadaptation (montant, durée, avance de frais). Les chambres individuelles sont attribuées selon les disponibilités et en fonction des priorités médicales.

* les tarifs en vigueur sont disponibles aux accueils.



Parcours de soins coordonné

La prise en charge de vos frais médicaux par la caisse d'assurance maladie peut varier selon que vous soyez ou non dans le parcours de soins.

- > **Vous êtes dans le parcours de soins**, lorsque vous consultez votre médecin traitant, son remplaçant ou un médecin sur orientation de votre médecin traitant ;
- > **Vous êtes hors parcours de soins**, lorsque vous n'avez pas déclaré votre médecin traitant auprès de votre caisse de sécurité sociale ou si vous consultez directement le spécialiste de l'hôpital Villiers Saint Denis sans courrier de votre médecin traitant déclaré.

Si vous n'avez pas de couverture sociale, d'assurance complémentaire ou de mutuelle, si vous n'avez pas de médecin traitant, les accueils et le service social se tiennent à votre disposition pour vous orienter vers les organismes compétents et vous informer sur vos droits.

Le fait d'avoir une assurance complémentaire ou mutuelle, n'implique pas forcément la prise en charge intégrale de vos frais d'hospitalisation. Renseignez-vous auprès de votre assurance ou mutuelle.

2. VOS INFORMATIONS PERSONNELLES



L'identitovigilance

Vérifiez que les informations enregistrées à votre admission (date de naissance, sexe, orthographe de vos noms et prénoms) soient exactes.

Vous serez régulièrement interrogé sur votre identité, au cours de votre séjour, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels.

N'utilisez pas les papiers d'identité ou de sécurité sociale d'une autre personne, vous mettez votre vie en danger.

Nous vous rappelons que l'usurpation d'identité est un délit puni par la loi (article 434-23 du code pénal).



Bracelet d'identification

Lors de votre arrivée dans l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera proposé afin de garantir votre identité et votre sécurité. Sa mise en place sera soumise à votre accord.



Non divulgation de présence

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander aux accueils et au cadre de santé, que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement.



Bornes carte vitale

Vous pouvez mettre à jour vos droits aux bornes situées dans les accueils.

Règles de la caisse primaire d'assurance maladie en cas d'hospitalisation

- Ne pas utiliser votre carte vitale à l'extérieur de notre établissement ;
- Annuler tous les R.D.V. (médicaux, paramédicaux, dentaires,...) que vous aviez pris avant votre entrée à l'hôpital ou les repousser après votre date de sortie ;
- Suspendre, impérativement, les locations de matériels à domicile (lit médicalisé, fauteuil roulant, oxygène, ...) durant votre hospitalisation.

Durant votre hospitalisation, la sécurité sociale ne prendra pas en charge des frais médicaux autres que votre séjour dans notre établissement.



Le dossier médical personnel

(D.M.P.)

La loi du 13 août 2004 a créé le dossier médical personnel pour **favoriser la coordination, la qualité et la continuité des soins**, gage d'un meilleur suivi médical.

Le D.M.P. est un dossier médical **informatisé et sécurisé**, accessible sur internet. Il est **gratuit**. Chaque personne bénéficiaire de l'assurance maladie peut disposer, si elle le souhaite, dans le **respect du secret professionnel**, d'un D.M.P..

Vous pouvez demander la création de votre D.M.P., auprès des agents d'accueil du pavillon dans lequel vous êtes hospitalisé.

3. LES PERSONNE DE CONFIANCE, PERSONNE À PRÉVENIR ET MAJEURS PROTÉGÉS



Avez-vous une personne de confiance ?

(cf. article L.1111.06 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance et l'informer de cette désignation.

Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation reste révocable à tout moment.



Avez-vous une personne à prévenir ?

Au cas où les médecins ou le personnel paramédical auraient besoin de joindre votre entourage pour un événement important : sortie, transfert,... vous devez désigner la ou les personne(s) qui peut(ent) être contactée(s) en permanence et à qui nous pouvons donner des renseignements sur votre état de santé.



Les majeurs protégés

La personne protégée participe à la prise de décision concernant sa santé. Elle donne son consentement libre et éclairé, après avoir reçu les informations et recommandations requises et adaptées à ses facultés de discernement. Cependant, le représentant légal doit être prévenu afin de donner son accord.

Si vous êtes majeur protégé, vous avez la possibilité de désigner la personne de confiance de votre choix, au regard de votre mesure de protection.

Attention : Ne pas confondre personne de confiance et personne à prévenir !

4. QUE FAUT-IL APPORTER ?



Préparer votre valise

Voici la liste des objets et linge personnels nécessaires à votre séjour.

- des sous-vêtements ;
- des vêtements de nuits, chaussons, robe de chambre ;
- un nécessaire de toilette : brosse et gobelet à dents, dentifrice, savon, shampoing, peigne et brosse à cheveux, rasoir, crème à raser,... ;
- du linge de toilette : serviettes, gants, peignoir ;
- vos boîtiers de rangement pour vos prothèses dentaires, auditives, lentilles de contact, lunettes,... ;

Nous devons vous informer que malgré la vigilance des équipes, l'établissement n'a aucune obligation réglementaire de surveillance (article L.1113-4 du code de la santé publique).

- des vêtements confortables ;
- une tenue et des chaussures de sport sont utiles dans le cadre des activités de rééducation (gymnastique, vélo, relaxation,...) ;
- d'une tenue pour la balnéothérapie (maillot de bain, bonnet de bain, claquettes de douche,...).

En cas d'oubli, le service conciergerie patient propose des produits de première nécessité.



Les interdits en balnéothérapie :

Cf : règlement intérieur BALNÉO

- short ;
- burkini ;
- bermuda ;
- string ;
- t-shirt ;
- paréo ;
- pantalon en lycra ;
- legging.

L'établissement n'assure pas l'entretien de votre linge. Cependant, vous pouvez faire appel à un prestataire externe. Pour tout renseignement, l'affiche "Prestation blanchisserie" est consultable dans les couloirs des unités ou faites la demande auprès du personnel.

5. LES MÉDICAMENTS À L'HÔPITAL

À votre arrivée, un médecin se renseignera auprès de vous sur l'ensemble des médicaments que vous prenez habituellement (comprimés, collyre, crème, gouttes,...). Il est important de bien l'informer. Transmettez le nom du **pharmacien de ville**, lors de votre accueil, en cas de doute nous pourrions le contacter.



Mon traitement personnel

1. Puis-je utiliser mon traitement personnel ?

NON, sauf si le médecin hospitalier l'autorise. A votre arrivée, l'ensemble de votre traitement personnel, qui vous appartient, devra être remis à votre famille si elle est présente, sinon il devra être remis aux infirmiers afin de le stocker dans un endroit réservé.

Votre traitement personnel vous sera rendu à la sortie sauf les médicaments définitivement arrêtés par le médecin hospitalier. La pharmacie de l'hôpital se chargera de leur destruction.

Ne jamais le stocker dans votre chambre.

Pour votre sécurité, ne prenez pas l'initiative d'utiliser votre traitement personnel sans nous prévenir.

2. Quels sont les risques si j'utilise mon traitement personnel sans prévenir les médecins et/ou les soignants ?

Les risques sont réels et nombreux :

Risque de SURDOSAGE :

Exemple : double prise, en même temps, de votre médicament et de celui fourni par la pharmacie de l'hôpital.

Risque d'INTERACTION MÉDICAMENTEUSE :

Exemple : prescription d'un nouveau médicament par le médecin contre-indiqué avec votre médicament personnel.

Risque d'EFFETS INDÉSIRABLES :

Exemple : le médecin a arrêté le médicament pour votre santé et vous continuez à le prendre.

3. J'ai l'habitude de gérer moi-même mon traitement, pourquoi est-ce différent à l'hôpital ?

Pour votre sécurité, nous sommes responsables de votre prise en charge globale pendant votre hospitalisation y compris pour la dispensation et l'administration de vos médicaments. Nous limitons ainsi le risque d'erreur lié à la prise de médicaments.

Toutefois, après avoir satisfait à quelques exigences de bonnes pratiques, vous pourrez accéder à l'auto-administration de votre traitement.

Dans ce principe, vous vous engagerez à respecter certaines règles et notamment, celle de mettre sous clé votre pilulier dans l'armoire de votre chambre.



Les médicaments de l'hôpital

Le personnel de la pharmacie a élaboré un livret thérapeutique. La liste des médicaments qui y sont inscrits est revue annuellement.

1. Qui va me fournir mes médicaments habituels ?

La pharmacie de l'hôpital va vous dispenser tous les médicaments prescrits par le médecin hospitalier.

2. Est-il possible que mes médicaments habituels ne soient pas disponibles ?

Certains médicaments peuvent ne pas être disponibles à l'hôpital. Si un médicament est jugé indispensable par le médecin, la pharmacie de l'hôpital se chargera de vous le procurer.

3. S'ils ne sont pas disponibles, que va-t-on me donner ?

Vos médicaments (princeps ou leurs médicaments génériques ou biosimilaires le cas échéant) vont vous être prescrits par le médecin hospitalier et vont vous être dispensés par la pharmacie de l'hôpital. Soyez rassuré, le générique répond aux mêmes exigences de sécurité, d'efficacité et de qualité que votre médicament habituel.

4. Vous ne savez pas à quoi servent vos médicaments et/ou vous avez du mal à les prendre ?

N'hésitez pas à solliciter le médecin, l'infirmier ou le pharmacien.

VOTRE SÉJOUR

1. DES PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

Durant votre séjour, les professionnels qui vous prendront en charge seront à votre écoute pour répondre à l'ensemble de vos besoins et prendre avec vous les décisions concernant votre santé. Les médecins ainsi que l'ensemble du personnel, s'engagent chaque jour pour assurer la qualité et sécurité de vos soins et cela 24h/24.



Les équipes médicales

Les **équipes médicales** assurent votre prise en charge médicale et votre information tout au long de votre séjour à l'hôpital. Elles peuvent vous recevoir ainsi que votre famille sur simple demande, auprès du secrétariat médical concerné qui vous donnera un rendez-vous. La transmission par téléphone, d'informations à caractère médical n'est pas autorisée.



L'équipe soignante

Elle est composée du **cadre de santé**, responsable de l'organisation et du fonctionnement du service, d'**infirmiers**, dispensant les soins et les traitements prescrits, d'**aides-soignants**, chargés des soins d'hygiène générale et de confort, et d'**agents de soins et d'animation, d'aides médico-psychologiques** assurant sous la responsabilité des infirmiers, des soins d'hygiène et de confort ainsi que de l'animation dans certains secteurs.

Cette équipe peut à tout moment et dans le cadre de ses compétences, vous donner des informations ou des conseils sur votre état de santé ou votre séjour.



Le service social - Pavillon 2 - niveau 3

Du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Les **assistants du service social** ont pour mission de conseiller, d'orienter, de soutenir et d'accompagner les patients et leurs familles dans les démarches administratives, professionnelles, familiales et dans l'organisation des retours à domicile ou d'orientation en établissement.

Vous et votre famille pouvez prendre rendez-vous avec l'assistant social de votre unité, en contactant son secrétariat. Ensemble, vous fixerez le lieu de rendez-vous qui convient le mieux.



Les étudiants et stagiaires

Pendant votre séjour, vous rencontrerez des étudiants, ils travaillent sous la responsabilité des médecins chefs de service et des cadres de santé.

Les étudiants d'aujourd'hui sont les professionnels de demain.



Les autres personnels para-médicaux et administratifs

Toute une équipe multi-professionnelle est à votre service :

Les **rééducateurs** interviennent sur prescription médicale afin de vous aider à récupérer votre intégrité fonctionnelle.

Les **diététiciens** évaluent votre état nutritionnel à votre entrée et mettent en place une alimentation adaptée et évolutive.

Les **secrétaires d'accueil et médicales** ont un rôle d'accueil, de communication et participent à l'organisation de votre séjour.

Les **agents des services hospitaliers** assurent l'entretien de votre chambre et du service.

Les **psychologues cliniciens** collaborent avec l'équipe médicale et soignante et jouent un rôle d'écoute, de soutien et d'accompagnement.

Les **neuropsychologues** évaluent et prennent en charge les troubles cognitifs et du comportement.

Les **services médicotechniques spécialisés** (radiologie et pharmacie) contribuent indirectement à vos soins.

Les **brancardiers et chauffeurs ambulanciers** assurent vos déplacements au sein des services et de l'établissement.



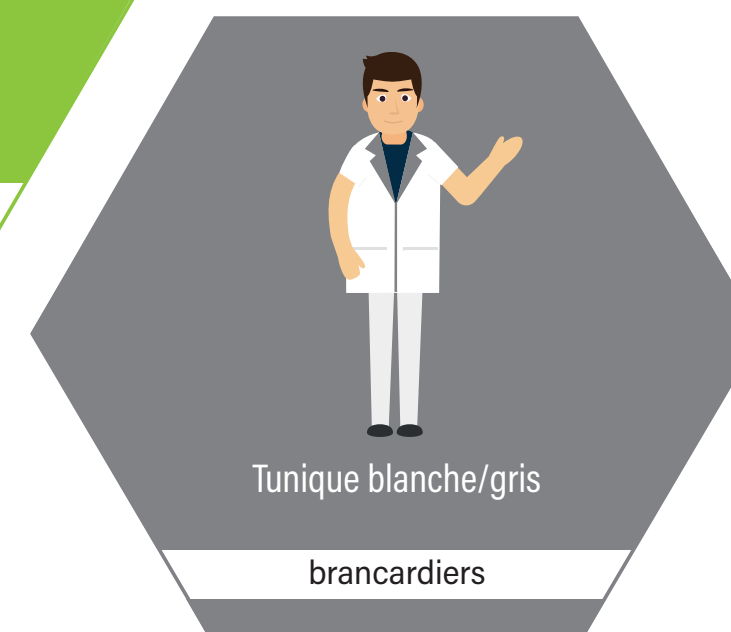
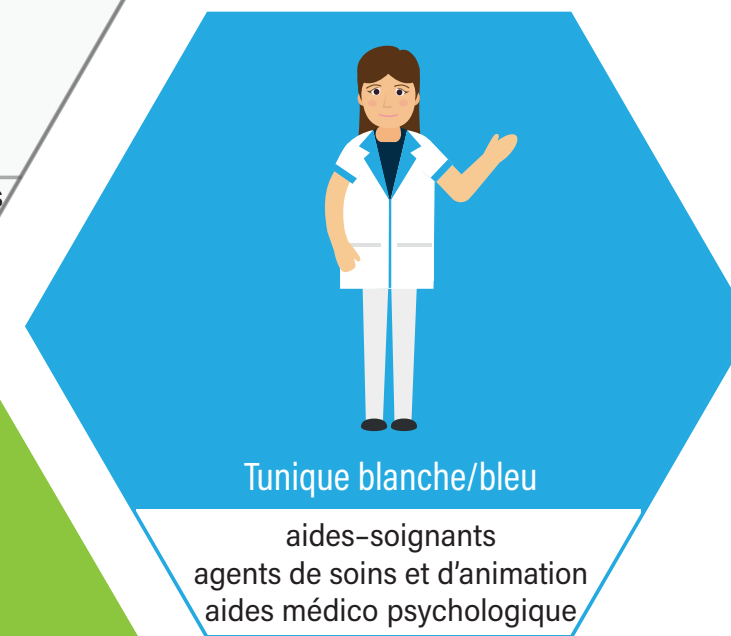
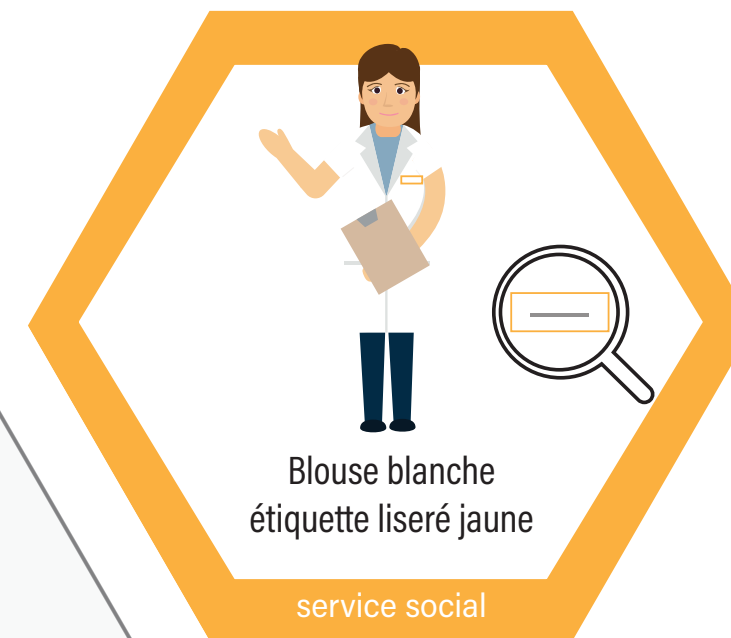
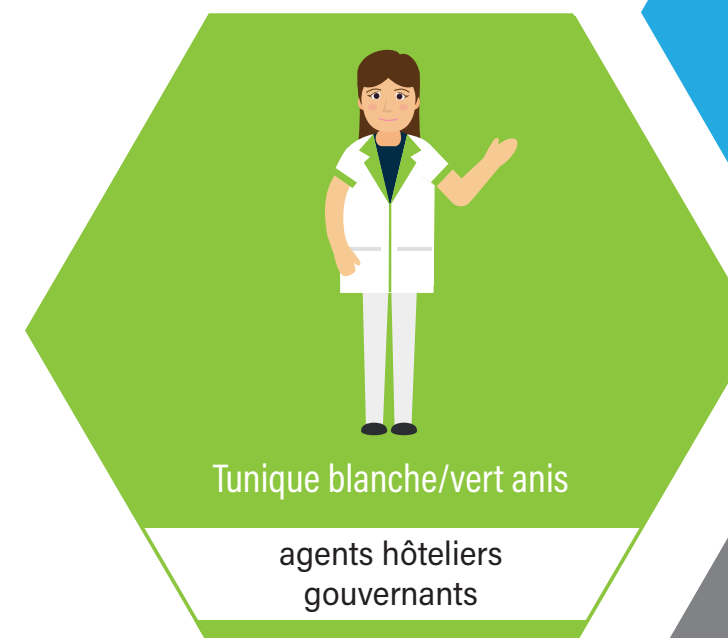
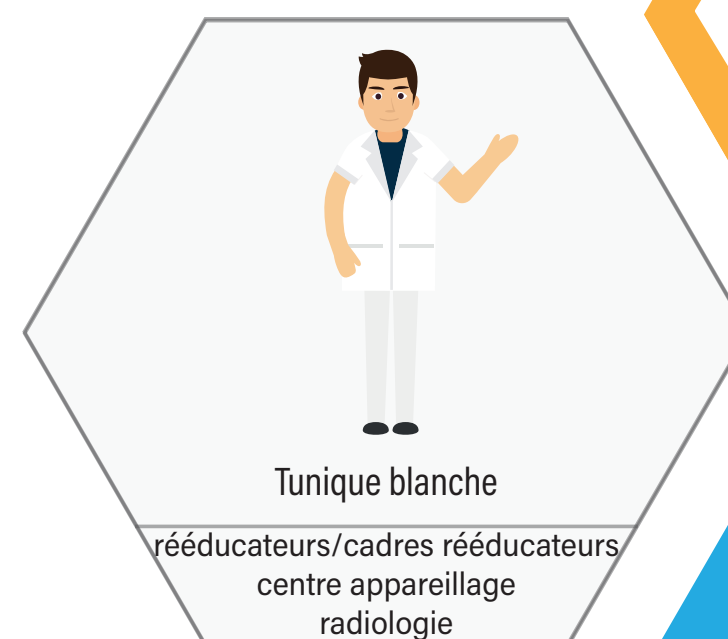
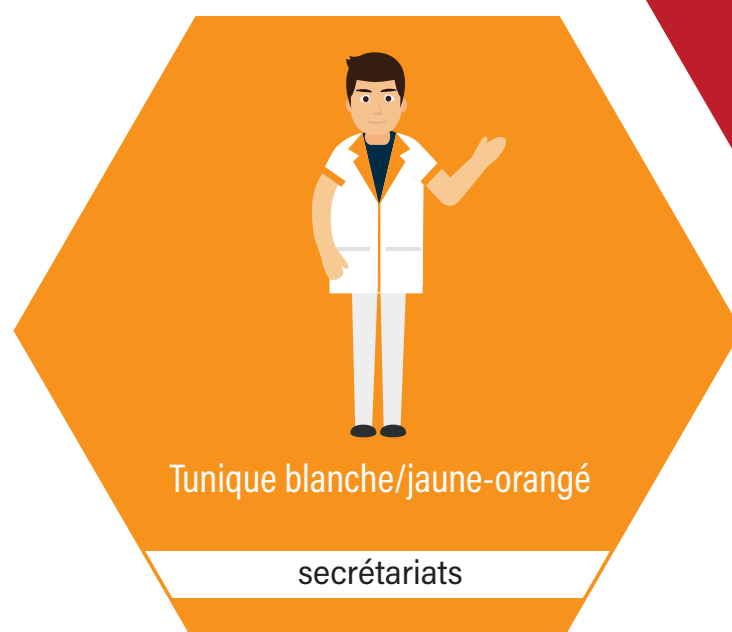
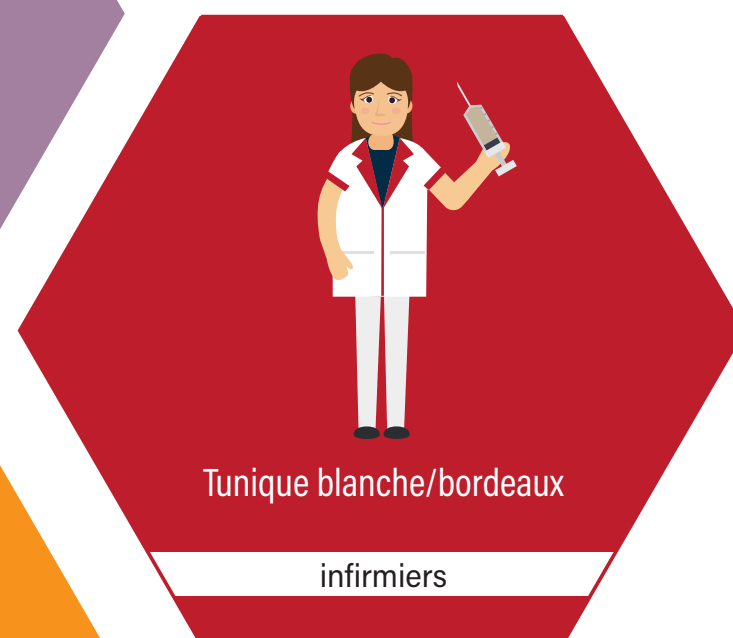
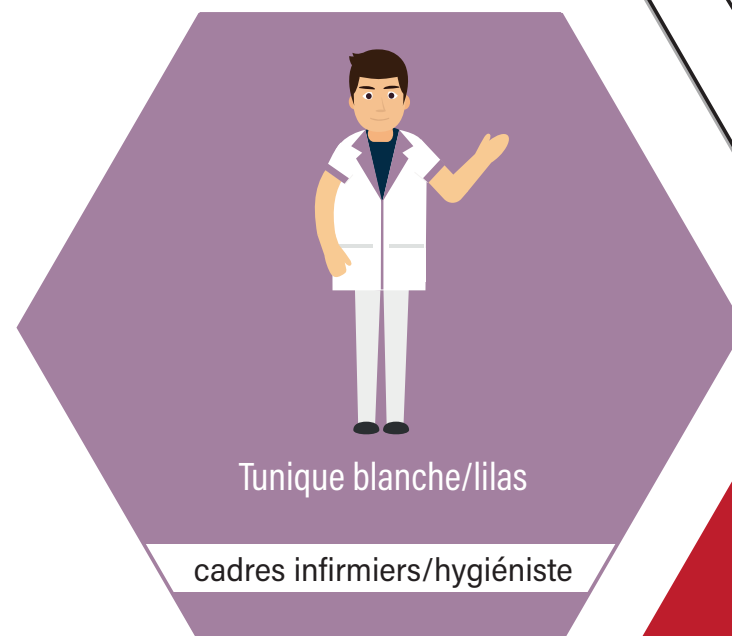
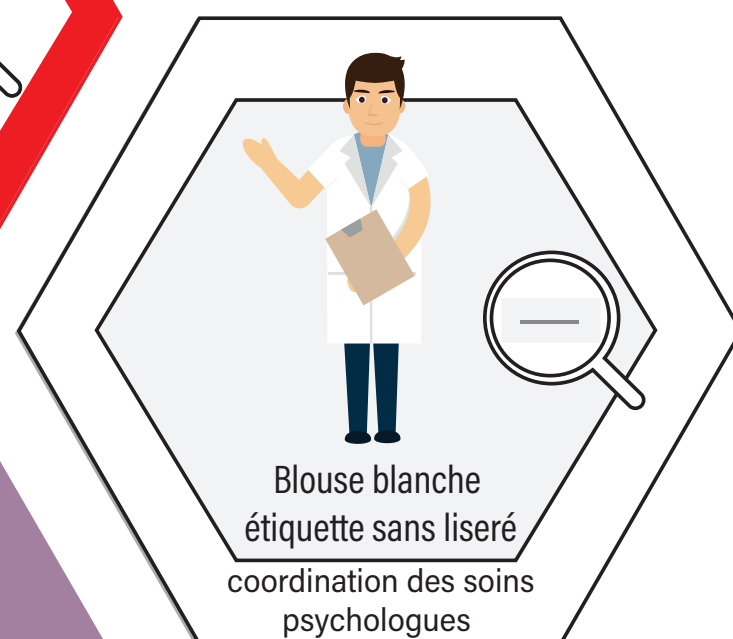
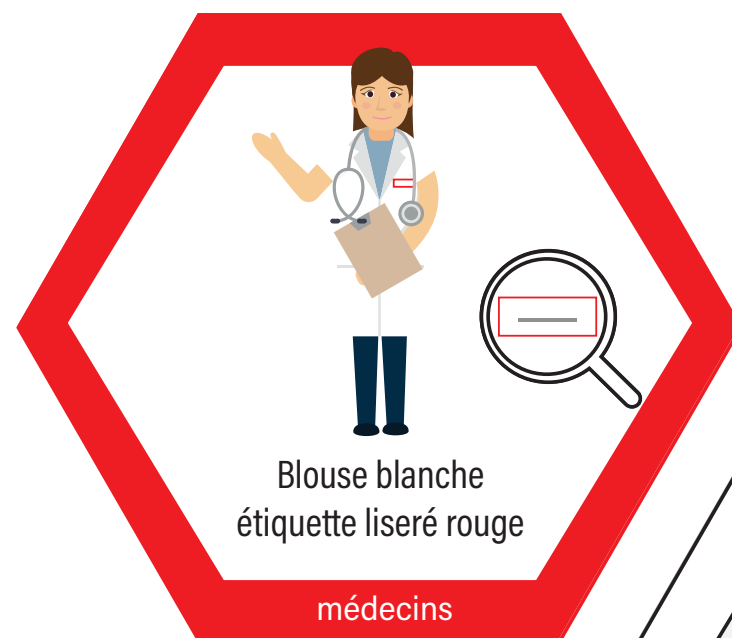
Mais aussi : des métiers qui concourent au bon déroulement de votre séjour

Même si vous ne verrez que rarement des **agents des services logistiques et techniques** durant votre séjour, sachez qu'ils collaborent à votre prise en charge en assurant le fonctionnement et la maintenance des locaux, du matériel médical et informatique, ainsi que de nombreux services tels que la restauration, le standard, le système d'information, le service conciergerie patient, l'entretien des espaces verts, le service de livraison, l'unité garages, les transports patients et logistiques,...

~ Toutes les personnes assurant votre prise en charge sont joignables par téléphone ou sur rendez-vous. Faites-en la demande auprès du personnel (cf. contacts utiles page 30).

2.COMMENT IDENTIFIER LE PERSONNEL ?

Tous les membres du personnel portent des tenues permettant d'identifier leur fonction :



3. LA VIE QUOTIDIENNE : LES INFORMATIONS PRATIQUES

Votre chambre (individuelle ou double)

Il est indispensable que le personnel soignant sache où vous trouver pour bénéficier de votre prise en charge. Avertissez le personnel soignant si vous devez quitter votre chambre. Si vous avez déjà un traitement médical en cours, il est impératif d'en informer le médecin ou l'infirmier.

Au cours de votre séjour, nous pourrions être amenés à effectuer un changement de chambre de façon non programmée vous concernant ou concernant un autre patient.

Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer ou vapoter dans les chambres et dans les bâtiments.

L'argent et les objets de valeur

Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur durant votre séjour à l'hôpital. Toutefois, en cas de besoin, vous avez la possibilité de déposer vos bijoux, espèces, cartes bancaires, chéquiers dans le coffre de l'hôpital.

Il vous suffit d'en faire la demande auprès d'un membre du personnel de votre service ou à l'accueil. Vous pourrez les retirer au cours de votre séjour ou lors de votre sortie, sous réserve d'en faire la demande la veille (pas d'accès les samedis, dimanches et jours fériés).

La majorité des chambres est équipée de placards ou coffres, dont la sécurisation peut se faire via l'utilisation d'un cadenas. Vous pouvez apporter le vôtre ou à défaut en acheter un auprès de notre boutique.

Vous êtes garant de l'ensemble des biens que vous gardez dans votre chambre. L'hôpital n'est pas responsable en cas de pertes ou vols d'objets non déposés (décret 93 550 du 27 mars 1993). Soyez vigilant !

Permanences pour le dépôt et le retrait des objets de valeur à l'accueil des pavillons, du lundi au jeudi sur rendez-vous au 74 01 (répondeur). Déplacement du vaguemestre en chambre, si vous êtes trop fatigué.

Le matériel médical

Vous avez le libre choix de votre fournisseur pour l'achat de petit matériel médical (fauteuil roulant, cannes anglaises, aides techniques,...).

L'établissement vous communiquera une liste de fournisseurs, mais ne saurait en recommander aucun en particulier. Aussi, il vous est suggéré de demander des devis pour obtenir une réelle mise en concurrence.

Les repas

Vos repas sont servis en chambre :

- 🕒 le petit déjeuner est servi **à partir de 8h** ;
- 🕒 le déjeuner est servi **entre 12h et 13h** ;
- 🕒 le dîner est servi **à partir de 18h20**.

Le courrier

Votre courrier vous est remis du lundi au vendredi. Conseillez à votre correspondant de libeller votre courrier comme suit :

*M. ou Mme:
Pavillon ... Chambre : ...
Hôpital Villiers Saint Denis
1 rue Victor et Louise Monfort
92310 Villiers Saint Denis*

Pour l'envoi de votre courrier, des enveloppes pré-affranchies sont en vente à la boutique ou lors des points rencontre conciergerie patient (cf. page 15).

Les élections

Si vous êtes hospitalisé, vous avez la possibilité de voter par procuration ; pour cela, il vous suffit de le faire savoir à l'équipe de votre unité ou de l'accueil.

Les promenades

Les promenades sont autorisées (sauf avis médical contraire) dans l'enceinte de l'établissement. Avertissez toujours le personnel avant de quitter votre unité de soins.



Les visites

Les visites sont autorisées **du lundi au samedi de 12h à 20h, dimanche et jours fériés de 11h à 20h (sauf au pavillon 3 niveau 1 et pavillon 2 niveau 1 de 13h à 20h)**.

Toutefois, ces horaires peuvent être modifiés à la demande de l'équipe soignante.

La présence des enfants de moins de 12 ans est fortement déconseillée et peut, dans certains cas, être interdite.

Selon votre état de santé, le médecin peut limiter ou interdire les visites.

Vous avez la possibilité de recevoir des visites dans les cafétérias/foyers où des distributeurs de boissons et friandises y sont à votre disposition.

Des parkings sont à disposition devant et derrière les pavillons. Il est demandé aux visiteurs de respecter ces emplacements (cf. plan page 32).

Pour votre sécurité :
- les accès aux pavillons sont fermés automatiquement la nuit, de **21h à 6h**.
Toute entrave est passible de sortie disciplinaire ;
- certains lieux font l'objet de vidéo surveillance en continu.

Les permissions

Seules des permissions de fin de semaine, de 48h maximum, peuvent être autorisées sur décision médicale uniquement.

Le coût du transport reste à votre charge. Il est impératif de vous présenter à l'infirmier pour avertir de votre départ, retirer votre traitement médical et également de signaler votre retour.

Les accompagnants

Partager un repas (tarif disponible à l'accueil)

Il est possible de prendre un repas accompagnant, selon les règles en vigueur dans chacun des pavillons d'hospitalisation. Il est nécessaire d'en faire la demande auprès de l'accueil et de le régler 48h à l'avance.

En chambre double :

Un seul repas accompagnant, après accord du voisin de chambre.

En chambre individuelle :

Deux repas accompagnants maximum par chambre.

L'hébergement

À l'exception des soins palliatifs, de l'accompagnement en fin de vie ou situations de lourds handicaps, l'hôpital ne fournit pas de chambre aux visiteurs. Des hôtels et des chambres d'hôtes sont situés à proximité de l'établissement, ainsi que des restaurants. **Pour tout renseignement, adressez-vous à l'accueil de votre pavillon.**

4. LES CULTES ET LA SPIRITUALITÉ

Les cultes

Si vous souhaitez être mis en relation avec un ministre du culte de votre choix, exprimez votre demande à l'équipe soignante ou à l'accueil de votre pavillon en remplissant le bulletin au verso.

En cas de décès, un protocole prend en compte les diverses croyances.

L'espace d'accueil spirituel

Il est situé : **Pavillon 2 - niveau 3 - porte 332**

Il s'agit d'un lieu mis à disposition des patients de tous les pavillons d'hospitalisation et de leurs proches afin de faciliter les rencontres et le recueillement, qu'il soit confessionnel ou non. Les personnes désirant s'y rendre peuvent retirer la clé au standard ou à l'accueil du pavillon 2 du lundi au vendredi de 8h à 17h30.



La détente et les loisirs et jeux

Une cafétéria est à votre disposition dans chaque pavillon :

- Pavillon 1 - niveau 2 - porte 234 ;
- Pavillon 2 - niveau L ;
- Pavillon 3 - niveau L.

Une télévision y est installée. Des **jeux de société** sont disponibles dans les accueils des pavillons, faites-en la demande.



La Maison des usagers



Pavillon 2 - niveau 3 - Porte 335

La Maison des usagers est un espace de rencontre à la disposition des usagers.

C'est un lieu d'accueil et d'information pour les patients et leurs proches.

Des associations assurent des permanences selon un planning consultable sur les panneaux d'affichage des unités, des accueils et dans les ascenseurs.

Si vous souhaitez en savoir plus :

- un dépliant informatif est à votre disposition à l'accueil, vous y trouverez les coordonnées des représentants des usagers ;
- vous pouvez contacter la correspondante de notre établissement au 75 33.

FICHE CULTES

Dans le cadre du respect des convictions religieuses de chacun, vous pouvez faire venir, à votre initiative, le ministre du culte de votre choix.

Pour cela, complétez le bulletin ci-dessous et remettez-le à un membre de votre unité ou à l'accueil du pavillon.

Nom :

Prénom :

Pavillon :

Chambre :

Téléphone :

Désire recevoir la visite d'un membre de la religion (précisez) :

La Renaissance Sanitaire - Hôpital Villiers Saint Denis



5. LES SOINS DE CONFORT

Ces prestations ne sont pas assurées par des personnels de notre établissement. L'intervenant se doit de vous communiquer le tarif avant la prestation.

Les horaires de ces prestations doivent respecter la programmation des soins qui demeurent prioritaires.

L'établissement ne saurait être tenu pour responsable en cas de dysfonctionnement lié à ces prestations.



La pédicurie*

Vous avez le libre choix de faire intervenir un professionnel extérieur.

En fonction de votre pathologie et sur prescription des soins par un médecin de l'hôpital, ceux-ci pourront être pris en charge.



Les soins esthétiques et de coiffure*

Vous avez la possibilité de demander la venue d'un coiffeur ou d'une esthéticienne.

* Une liste d'intervenants (pédicures, coiffeurs, esthéticiens) est affichée dans les unités et disponible à l'accueil.

6. LES SERVICES AUX PATIENTS

Téléphone, télévision, internet, distributeurs

Toutes les chambres sont équipées de téléviseurs et de téléphone. A votre demande vous pouvez disposer du téléphone, de la télévision et d'un accès à internet, en demandant l'ouverture des droits **auprès de l'accueil de votre pavillon** (au moment de votre admission) ou **en composant le 11 à partir de votre poste ou le 03 23 70 71 00 depuis l'extérieur** (en cours de séjour).

Nous vous rappelons qu'il est formellement interdit, pour des raisons de sécurité, d'hygiène et de responsabilité civile, d'apporter tout matériel personnel et objets encombrants (meubles, télévision...).

Une fiche info est disponible dans votre table de chevet. Elle vous permettra de disposer de toutes les informations pratiques relatives à l'ouverture de ces droits, les tarifs et les modalités de souscription.



Le téléphone

Vous avez la possibilité d'avoir un accès à la ligne téléphonique de votre chambre. Pour en faire la demande, composez le **11** à partir de votre poste (laissez vos coordonnées sur le répondeur) ou depuis l'extérieur appelez le **03 23 70 71 00**.

Pour recevoir des appels seulement :

une ligne vous est attribuée à votre entrée.

Pour appeler l'extérieur :

Il vous faudra composer le 0 + un code secret à 4 chiffres + un numéro d'appel à 10 chiffres. Le code secret à 4 chiffres vous sera donné après une avance sur consommation (crédit minimum de 5 €, coût unité 0.16 €), ce code peut être communiqué par le standard de l'établissement ou par le service conciergerie.

Le solde non consommé est remboursé à partir de 10 €.



La télévision

Chaque chambre est équipée d'un poste de télévision écran plat LED doté de la TNT en haute définition (2 postes pour les chambres doubles).

Si vous avez fait une demande d'ouverture TV par téléphone (répondeur), pensez à allumer votre téléviseur pour constater sa mise en fonction.

Nous vous rappelons que la télévision doit fonctionner avec discrétion, afin de ne pas gêner les autres patients. Pour le confort de tous, un casque audio est offert aux patients en chambre double.

Les télécommandes ne doivent pas quitter la chambre. La gestion est assurée par le personnel soignant.

Le solde non consommé est remboursé à partir de 10 €.



L'internet Wi-Fi

Un seul code d'accès Wi-Fi est attribué par appareil.

Vous pouvez bénéficier d'un accès à internet auprès de notre service conciergerie. Une charte de bon usage est à signer lors de l'ouverture de la WiFi.

L'établissement étant responsable de l'accès internet, certains sites ne sont pas accessibles, comme le prévoit la législation française.

Le solde non consommé est remboursé à partir de 10 €.



Les distributeurs :

Des distributeurs sont mis à votre disposition :

Au sein de chaque pavillon, vous trouverez des distributeurs de confiseries et de boissons et sur le pavillon 1 et 3 uniquement des distributeurs de produits d'hygiène.

Chaque distributeur est doté d'une double modalité de paiement : monnayeur avec possibilité de rendre la monnaie et carte bancaire.

LE RÈGLEMENT, LES DROITS ET LES DEVOIRS ET LES CHARTES

1. LE RÈGLEMENT INTÉRIEUR

Les règles de vie collective

- Ne jetez pas vos déchets et détritux en dehors des poubelles prévues à cet effet, afin de conserver la propreté de l'hôpital à l'intérieur et à l'extérieur.
- Refermez les portes et n'entravez pas leur fermeture automatique.

Le téléphone portable

L'utilisation des téléphones portables doit être limitée dans l'établissement ; dans la mesure du possible, faites-en usage à l'extérieur des locaux.

Les dégradations

Respectez les locaux, le mobilier et les matériels mis à disposition pendant votre séjour.

Ne les abîmez pas, ne les salissez pas ; tous les dégâts, dégradations ou bris éventuels causés par les patients sont à leur charge.

En cas de non-respect de ces devoirs, le directeur ou son représentant, avec l'accord du médecin de service, peut prendre toutes les mesures appropriées pouvant aller, éventuellement, jusqu'à l'exclusion.

Le repos

Afin de préserver le repos et le bien-être de chacun, il est demandé :

- de respecter les horaires de soins, repas, visites, repos et sorties ;
- d'user avec **discrétion** des appareils de radio, télévision, téléphones portables, d'éviter les conversations trop bruyantes et d'atténuer les lumières.

Hôpital sans tabac

Il est interdit de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif (article L. 3511-7 du code de la santé publique).

Il est interdit de vapoter dans certains lieux à usage collectif (article L3513 - 1 à 6 du code de la santé publique).

Une aide au sevrage tabagique peut vous être apportée par un médecin tabacologue durant votre hospitalisation. Renseignez-vous auprès du médecin ou d'un infirmier de votre unité.

Les interdits :

- il n'est pas permis d'introduire dans l'établissement des boissons alcoolisées, des produits illicites et des médicaments personnels ;
- il est interdit d'apporter ou de conserver de la nourriture et autres denrées périssables ;
- les fleurs coupées et les plantes en pot ne sont pas autorisées, elles peuvent causer certaines infections ;
- les animaux de compagnie sont interdits dans les pavillons ;
- la prise de photo ou de vidéo (avec appareil photo ou téléphone mobile) sont interdites en dehors du cadre privé de votre famille ou de vos amis.

La sécurité incendie

L'hôpital dispose d'un système de détection incendie et d'une équipe de première intervention.

Conduite à tenir en cas d'incendie :

A chaque étage, un plan d'évacuation ainsi que des consignes de sécurité sont affichés ; il vous est demandé de respecter scrupuleusement les consignes données par le personnel de votre unité.

Les appareils électriques personnels

L'utilisation d'appareils électriques personnels est soumise à l'autorisation des équipes techniques de l'hôpital.

Le développement durable

Soucieux et conscient des impacts de ses activités sur l'environnement, l'hôpital s'est engagé activement dans une démarche de développement durable (organisation des filières de tri des déchets, affichage de 4 gestes simples et de bon sens).

Soyez à votre tour éco-responsable.

2. LES DROITS ET LES DEVOIRS

Les professionnels de l'établissement veillent à respecter scrupuleusement la charte de la personne hospitalisée.

De même, les salariés attendent de chaque patient la reconnaissance qui leur est due. C'est pourquoi, nous attendons de vous que vous acceptiez de signer le **pacte d'hospitalité** qui vous est remis à votre entrée.

La confidentialité

Le respect de la vie privée, de la confidentialité des informations personnelles, médicales, administratives et sociales qui vous concernent est garanti.

L'accès au dossier médical *

(cf. articles L.111-7 et R.111-2 à R.111.9 du code de la santé publique)

Cet accès est défini par la loi et limité expressément au patient lui-même et à certains de ses représentants. Il existe différentes modalités d'accès au dossier médical (**en justifiant votre identité**).

1. Pour une consultation sur place

Avec la possibilité d'un accompagnement médical organisé par l'hôpital et/ou en présence d'une tierce personne de votre choix après prise de rendez-vous auprès du praticien concerné. Une copie éventuelle de documents pourra être réalisée contre paiement des frais de reprographie.

2. Par l'intermédiaire d'un médecin

Les copies des documents sont alors adressées au médecin désigné par le patient ou son représentant contre paiement des frais de reprographie et d'envoi.

3. Par une demande écrite

Au directeur contre paiement des frais de copie et d'envoi.

Procédure :

demande par le patient lui-même :

- faire une demande écrite et signée adressée au Directeur de l'Hôpital Villiers Saint Denis ;
1 rue Victor et Louise Monfort
BP1 - 02310 Villiers Saint Denis ;
- joindre la copie recto-verso d'une pièce d'identité (en cours de validité).

demande d'un proche pour une personne décédée :

Dans la mesure où la personne concernée n'a pas fait opposition à la communication de son dossier avant son décès, compléter le dossier par :

- le motif de la démarche clairement exprimé :
 - connaître les causes du décès ;
 - défendre la mémoire du défunt ;
 - faire valoir vos droits.
- un extrait d'acte de décès de votre proche ;
- tout document justificatif de votre qualité d'ayant-droit (livret de famille, acte de naissance, certificat de filiation).

La durée et les modalités de conservation des dossiers médicaux

(cf. article R.1112-9 du code de la santé publique)

Chaque dossier médical est conservé, conformément à la loi, durant une période de **vingt ans** à compter de votre sortie ou **dix ans** en cas de décès.

Les directives anticipées *

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

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Elles indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Si vous souhaitez qu'elles soient prises en compte, confiez-les au médecin ou signalez-lui leur existence.

* Si vous souhaitez en savoir plus sur l'accès au dossier médical, les directives anticipées et la personne de confiance, des fiches informatives sont disponibles aux accueils.



Les réclamations

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

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Vous pouvez également rencontrer un membre de la Commission Des Usagers (C.D.U. cf. page 24).



L'information et le consentement aux soins

Les équipes médicales et soignantes sont à votre service. Elles peuvent vous confier toutes les informations concernant votre prise en charge (état de santé, traitements, examens complémentaires,...) dans le cadre de leurs compétences et le respect des règles professionnelles qui leur sont applicables.

Vous avez constamment le droit d'être informé de votre prise en charge, le consentement aux soins nécessite, en effet, une information précise de la part des équipes soignantes.



La bientraitance

La bientraitance est un droit pour tous les usagers. Sa promotion au sein de l'établissement s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de prise en charge des patients (notre établissement a nommé un référent institutionnel). Cette démarche implique tous les professionnels.



Les dons d'organes et de tissus

(décret 2016-1118 du 11 août 2016)

**Vous avez fait votre choix ?
Faites-le connaître !**

1. Vous êtes favorable au don d'organes : parlez-en à vos proches, écrivez-le ou demandez une carte de donneur.

2. Si vous ne souhaitez en aucun cas que vos organes soient prélevés après votre décès, vous pouvez le faire savoir de manière officielle en demandant votre inscription au registre national des refus de dons d'organes.

L'inscription est gratuite, suivre l'un de ces liens internet :

<https://www.service-public.fr/particuliers>
<https://www.agence-biomedecine.fr>



Traitement des données personnelles / Vidéosurveillance

Les données à caractère personnel recueillies lors de votre hospitalisation ou votre consultation, font l'objet d'un traitement soumis au respect du règlement général sur la protection des données (R.G.P.D.) et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ce traitement est nécessaire à l'établissement de vos diagnostics médicaux et à votre prise en charge sanitaire ou sociale, ainsi qu'à l'exécution d'une mission d'intérêt public. Les accès à ces données personnelles sont restreints aux seules personnes habilitées, en raison de leur fonction ou mission. La durée de conservation des données personnelles est régie selon la réglementation en vigueur. Sauf cas particulier soumis à consentement, ces données ne serviront pas à une prise de décision automatisée ou à un profilage, et aucun transfert hors de l'U.E. ne sera effectué.

L'hôpital Villiers Saint Denis a placé ses locaux sous vidéosurveillance afin d'assurer la sécurité des biens et des personnes. La base légale du traitement est d'intérêt légitime (cf. article 6.1f du Règlement européen sur la protection des données). Les employés de l'hôpital ainsi que les patients et visiteurs sont susceptibles d'être filmés. Les images sont conservées pendant 20 jours et peuvent être visionnées en cas d'incident (vandalisme, vol, agressions, etc.), par le personnel habilité de l'hôpital, les forces de l'ordre ainsi que les personnes en charge de la maintenance.

Conformément aux dispositions de la Loi Informatiques et Libertés (1) et du Règlement européen Général sur la Protection des Données (2), vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de portabilité de vos données ainsi qu'un droit de limitation du traitement. Vous pouvez, dès motifs légitimes et impérieux, vous opposer au traitement de certaines vos données.

Pour exercer ces droits, vous devez formuler la demande par écrit auprès du responsable du traitement. Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

Responsable du traitement des données à caractère personnel :

Monsieur Éric PETIT - Directeur :
secretariatdirecteur@hls-villiers.net

Délégué à la protection des données :
dpo@hls-villiers.net

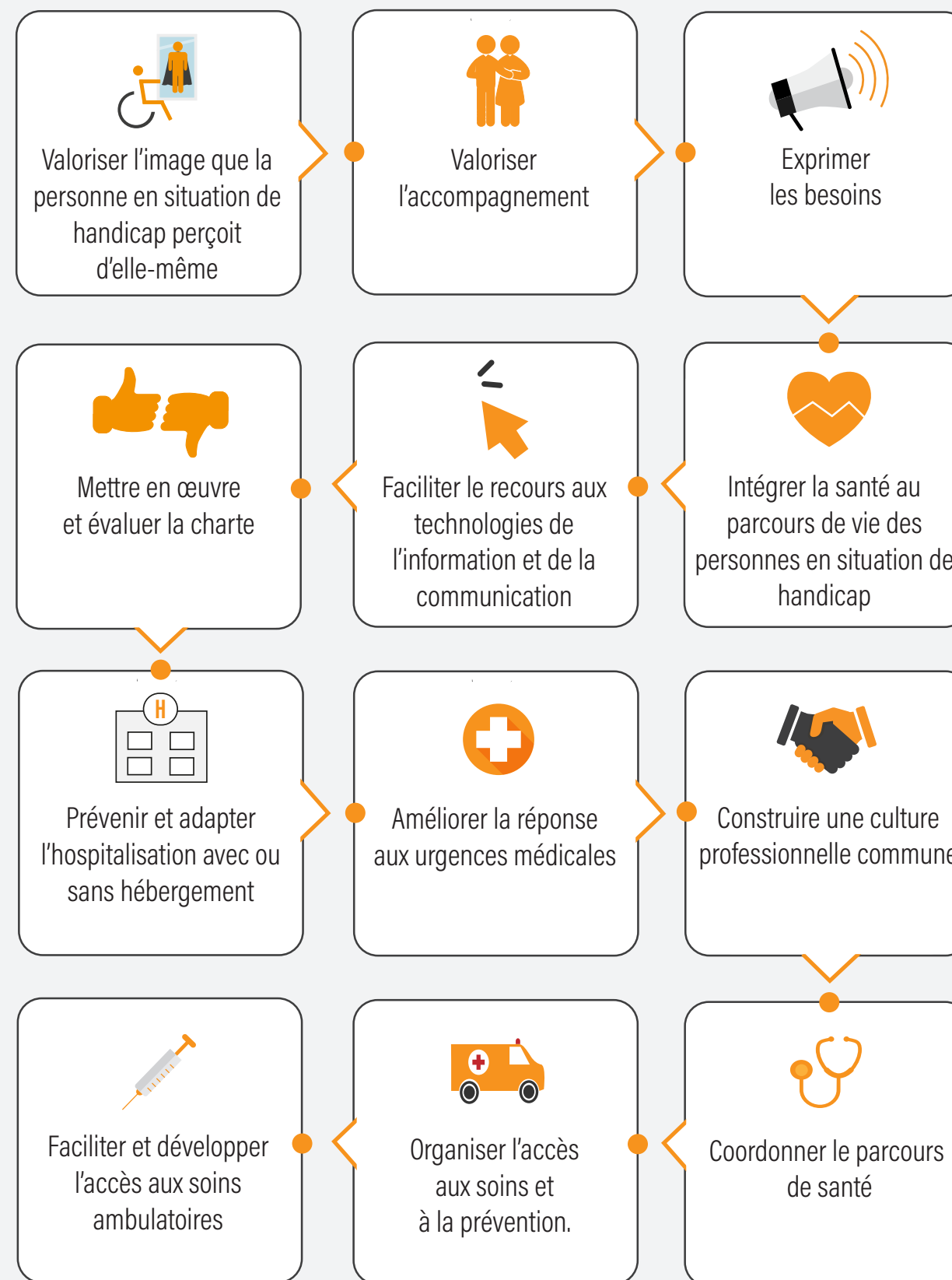
(1) Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 dans sa version en vigueur, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

(2) Règlement (U.E.) 2016/679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement sur la protection des données).

3. LES CHARTES

Charte Romain Jacob illustrée

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap



Charte signée par l'établissement le 13 avril 2015, affichée à l'accueil des pavillons, dans les infirmeries et à la Maison des Usagers.

La charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance

Lorsqu'il sera admis et acquis que toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance est respectée et reconnue dans sa dignité, sa liberté, ses droits et ses choix, cette charte sera appliquée dans son esprit.

1. Choix de vie

Toute personne âgée devenue handicapée ou dépendante est libre d'exercer ses choix dans la vie quotidienne et de déterminer son mode de vie.

2. Cadre de vie

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir choisir un lieu de vie - domicile personnel ou collectif - adapté à ses attentes et à ses besoins.

3. Vie sociale et culturelle

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance conserve la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie en société.

4. Présence et rôle des proches

Le maintien des relations familiales, des réseaux amicaux et sociaux est indispensable à la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance.

5. Patrimoine et revenus

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.

6. Valorisation de l'activité

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience

Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.



FNG
Fondation Nationale de Gérontologie
Version révisée 2007

8. Préservation de l'autonomie

La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps

Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

10. Qualification des intervenants

Les soins et les aides de compensation des handicaps que requièrent les personnes malades chroniques doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant, à domicile comme en institution.

11. Respect de la fin de vie

Soins, assistance et accompagnement doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.

12. La recherche : une priorité et un devoir

La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement, les maladies handicapantes liées à l'âge et les handicaps est une priorité. C'est aussi un devoir.

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

14. L'information

L'information est le meilleur moyen de lutter contre l'exclusion.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

* Disponible en plusieurs langues, ce document peut également être obtenu gratuitement, sur demande à l'accueil de votre pôle.

[Le règlement, les droits et les devoirs et les chartes](#)

[Le règlement, les droits et les devoirs et les chartes](#)

LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS, LA CERTIFICATION ET LA SATISFACTION DES USAGERS

1. LA QUALITÉ ET LA SÉCURITÉ DES SOINS, LA CERTIFICATION

Tous les professionnels sont engagés dans des démarches d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins notamment au travers des démarches de certification.

La certification est une procédure d'évaluation externe qui porte sur le niveau des prestations et soins délivrés au patient et sur la dynamique d'amélioration de la qualité et sécurité des soins.

Grâce à l'implication de tous les professionnels et sous l'impulsion du service qualité et gestion des risques, notre hôpital est certifié **classe B** par la Haute Autorité de Santé (H.A.S.), avec une seule recommandation.

Notre rapport est consultable sur le site internet : <https://www.has-sante.fr>.

Les indicateurs

Des indicateurs à diffusion obligatoire sont mis à disposition : il s'agit d'une part des indicateurs qualité et sécurité des soins (I.Q.S.S.) qui concernent notamment la tenue du dossier patient, la qualité de la lettre de liaison et son délai de remise au patient, la traçabilité de l'évaluation, le suivi de la prise en charge de la douleur et d'autre part, des indicateurs de la lutte contre les infections nosocomiales.

Ils sont consultables sous forme d'affiches « **SCOPE SANTE** » sur les panneaux d'affichage des unités, et en ligne sur les sites internet :

<https://www.scopesante.fr>

<https://www.larenaissancesanitaire.fr>



2. LA SATISFACTION DES USAGERS

Des moyens sont à votre disposition pour vous exprimer sur la qualité de votre séjour (questionnaire de sortie, enquête de satisfaction, enquête de satisfaction de l'entourage). Les professionnels de l'établissement peuvent également faire remonter au service qualité gestion des risques, tous les dysfonctionnements que vous pourriez constater.

Aidez-nous à progresser !

Vous pouvez vous exprimer sur la qualité de votre séjour :

- en vous adressant au médecin, cadre et personnel du service ;
- en adressant un courrier au directeur ;
- par les enquêtes patient et entourage ;
- en contactant vos représentants des usagers et/ou membres de la commission des usagers (C.D.U.) cf. page 24.

Votre avis nous intéresse, nous vous remercions de compléter les questionnaires et enquêtes, de les remettre au personnel de votre service ou de les adresser dans l'**enveloppe T** remise.

Que vous soyez satisfait ou non, il est important que nous le sachions.

Les bilans annuels et trimestriels de satisfaction des patients sont consultables sur les panneaux d'affichages des unités.



Parallèlement la Haute Autorité de Santé (H.A.S) **met en place sur les S.S.R.**, le recueil **obligatoire** d'un nouvel indicateur «e-satis» qui mesure le niveau de satisfaction et de l'expérience des usagers. Pour y satisfaire, les professionnels vous inviteront à décliner votre adresse mail.

Sauf avis contraire de votre part, vous recevrez un questionnaire en ligne sur votre boîte mail, dans les 15 jours qui suivront votre hospitalisation. Nous vous remercions par avance de bien vouloir participer et y répondre.

A savoir

L'hôpital est à l'écoute de ses usagers.

Les usagers sont invités à participer à différents comités (comité de pilotage qualité, C.L.U.D., C.L.A.N., C.L.I.N.) ou à certains travaux pour la certification.

Vous pouvez manifester votre souhait de rejoindre ces comités sur le questionnaire de sortie ou en contactant le service qualité.

Tél : 03 23 70 53 77

servicequalite@hls-villiers.net

NOUS VOUS RESPECTONS, RESPECTEZ-NOUS

Face à l'augmentation d'actes d'incivilité et d'agressions envers le personnel, nous vous informons que l'hôpital engagera des poursuites contre toute personne qui exercera ces infractions au sein de notre établissement.

Agresser verbalement ou physiquement un professionnel de santé

= 3 ANS D'EMPRISONNEMENT ET 45 000 € D'AMENDE

Facilitons le dialogue et la recherche d'une solution dans le calme et la courtoisie !



3. LE COMITÉ DE LIAISON EN ALIMENTATION ET NUTRITION, LE C.L.A.N.

Le C.L.A.N., à visée consultative, est chargé dans chaque établissement de santé, de définir et d'assurer la réalisation d'un programme annuel d'actions, dans le but d'améliorer la prise en charge nutritionnelle des patients par la mise en œuvre des recommandations de bonnes pratiques en matière de nutrition.

Les missions

Les missions du C.L.A.N. s'articulent entre les diététiciens, les unités de soins, et les services de restauration, avec pour objectifs :

- la surveillance de l'état nutritionnel ;
- l'organisation des actions d'information et de formation ;
- l'évaluation des actions entreprises ;
- la satisfaction des patients en matière de repas.

L'action sur la restauration :

Le C.L.A.N. s'appuie sur les enquêtes de satisfaction afin d'améliorer la qualité de la distribution et de la restauration.

L'action sur la dénutrition :

Suite à la constatation de l'augmentation du nombre de personnes dénutries en milieu hospitalier, le C.L.A.N. de l'hôpital Villiers Saint Denis a décidé d'axer sa politique sur la prévention et la prise en charge de la dénutrition.

Différents moyens sont mis en place et participent à une amélioration de la qualité de vie :

- pesée, vérification de la variation de poids ;
- surveillance des prises alimentaires ;
- prélèvements sanguins ;
- mise en place d'une alimentation équilibrée et enrichie.

En prenant en charge la dénutrition, on prévient :

- le retard de cicatrisation ;
- l'allongement de la durée du séjour ;
- la fatigue, la baisse de moral ;
- la diminution de la force musculaire, qui entraîne une augmentation de la dépendance ;
- l'augmentation de la prévalence des infections nosocomiales.

L'action en partenariat :

Le C.L.A.N. travaille en partenariat avec le réseau nutrition de Picardie et le RES.C.L.A.N. (réseau des C.L.A.N. de Champagne- Ardenne et des départements limitrophes), pour développer des actions de prévention et de formation.

L'action sur la formation :

Le C.L.A.N. s'est engagé à sensibiliser les différents personnels intervenant auprès du patient, à la prise en charge nutritionnelle.

Afin de vous associer à cette démarche d'amélioration de la qualité de prise en charge nutritionnelle, nous vous encourageons à :

- ne pas conserver de denrées périssables afin d'éviter une intoxication alimentaire. Les personnes qui vous rendent visite sont invitées à observer les mêmes mesures ;
- nous signaler rapidement un changement de comportement alimentaire (baisse d'appétit, nausées,...) ou un changement de goût, afin de vous mettre en relation avec le service diététique.

En 2019, l'établissement a signé une charte nutritionnelle avec le RES.C.L.A.N.



4. LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES*, LE C.L.I.N.

Le C.L.I.N. est chargé de définir et d'assurer la réalisation d'un programme annuel d'actions visant à prévenir les infections nosocomiales*.

Les actions concernent **la prévention, la surveillance, la formation, l'évaluation et la communication.**

Son objectif :

L'objectif du C.L.I.N. est que **chaque patient bénéficie d'une qualité et d'une sécurité des soins optimisées** vis-à-vis du risque nosocomial.

À l'hôpital Villiers Saint Denis, **la politique du C.L.I.N. est axée sur 4 domaines prioritaires :**

1. La réduction du risque de transmission des bactéries résistantes aux antibiotiques dans les unités d'hospitalisation et sur les plateaux techniques de rééducation ;

2. La réduction du risque d'infection nosocomiale concernant les actes à hauts risques et les situations environnementales à risque ;

3. La promotion du signalement des infections nosocomiales ;

4. L'optimisation de la qualité de l'information du patient.

Le C.L.I.N. travaille en collaboration avec les différentes catégories de personnels dans le cadre de la démarche continue d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, à laquelle vous êtes étroitement associé.

Le reflet global de la lutte contre les infections nosocomiales (I.N.) est exprimé actuellement par des indicateurs pérennes, dont les résultats sont consultables sur les affiches "Scopesanté" dans toutes les unités.

Par ailleurs, compte-tenu de **notre politique de maîtrise de la diffusion** des bactéries résistantes aux antibiotiques, un ou plusieurs changements de chambre ou des limitations de déplacement dans l'hôpital peuvent être nécessaires au cours de votre séjour ; dans ce cas, le médecin vous en informera.

* Infections acquises à l'hôpital qui n'étaient ni en incubation ni présentes à l'admission du patient.

En votre qualité d'hospitalisé, il vous est demandé :

De respecter toutes les mesures destinées à prévenir la transmission et à éviter la multiplication de la flore microbienne :

- pratiquer une hygiène des mains à de nombreux moments de la journée ;
- respecter votre environnement ;
- tenir les portes des chambres fermées ;
- ne pas toucher aux pansements, sondes, perfusions, tubulures,... ;
- respecter les mesures complémentaires exigées dans certaines situations : port de protection (masque, sur-blouse,...) ;
- ne pas apporter, ni conserver de denrées périssables ;
- ne pas apporter de plantes en pot ni de fleurs coupées.

D'être attentif à ce que les personnes qui vous rendent visite respectent ces mêmes mesures auxquelles s'ajoutent :

- ne pas s'asseoir sur les lits, ni y déposer d'objets (sacs, vêtements,...) ;
- n'utiliser que les toilettes réservées au public ;
- ne pas rendre visite à une personne hospitalisée si l'on a une infection rhino-pharyngée (grippe, rhume,...).

VOTRE SORTIE

1. PRÉPAREZ VOTRE SORTIE DE L'HÔPITAL

La date de sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi à l'hôpital. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, vous devez signer une attestation par laquelle vous reconnaissez avoir été informé des risques encourus pour votre santé, déchargeant l'hôpital de toute responsabilité sur les conséquences de votre décision.

Sauf opposition de votre part, les comptes-rendus et courriers relatifs à votre hospitalisation seront envoyés aux médecins vous prenant en charge.

Avant de partir

Afin de vous éviter tout déplacement ultérieur, renseignez-vous auprès de l'accueil et/ou du secrétariat médical de votre pavillon pour :

- retirer un bulletin de situation, un arrêt de travail si nécessaire ;
- obtenir des renseignements médicaux ;
- acquitter le montant des frais d'hospitalisation restant à votre charge (forfait journalier, chambre particulière,...).

Les objets de valeur

Avant de quitter votre chambre, vérifiez que vous n'avez oublié aucun objet personnel (objet de valeur déposé au coffre, le cas échéant).

Pour faciliter l'acheminement de votre courrier à votre sortie, veuillez préciser, à l'accueil de votre pavillon, votre nouvelle adresse, si celle-ci est différente de celle communiquée à votre entrée.

Le transport

Pour les permissions de week-end :

Les transports lors des permissions sont assurés par votre entourage.

Pour la sortie :

Nous vous demandons de regagner votre domicile par vos propres moyens. En cas de transfert vers un autre établissement hospitalier, nous organisons votre transport.

Dans l'hypothèse d'un transport sur prescription médicale, vous pouvez également choisir votre société d'ambulances.

La prise en charge d'un transport sanitaire n'est pas automatique. Elle doit faire l'objet d'une prescription médicale.

☐ En signant, j'accepte que les informations saisies soient utilisées par La Renaissance Sanitaire dans le cadre de sa démarche d'appel aux dons et d'information des donateurs concernant ses actions.

Je souhaite participer à travers ses actions (cocher la case correspondante à votre souhait)

- | | |
|---|--|
| ☐ Lutte contre le diabète | ☐ Appareillage |
| ☐ Soins palliatifs | ☐ Lombalgies chroniques |
| ☐ Gériatrie | ☐ Autres à préciser |
| ☐ Activités de rééducation par le sport pour les patients handicapés | |

Par don en ligne, www.larenaissancesanitaire.fr

Par chèque, à l'ordre de la Fondation La Renaissance Sanitaire et à adresser à :

Fondation La Renaissance Sanitaire - 4, rue Georges PICQUART - 75017 Paris

☐ 30 € ☐ 50 € ☐ 75 € ☐ 100 € ☐ autre montant :€

Par prélèvement automatique, je retourne la présente autorisation, accompagnée d'un Relevé d'Identité Bancaire ou Postal :

MES COORDONNEES :

Nom : Prénom :

Adresse :

Code Postal : Ville :

MES COORDONNEES BANCAIRES :

Nom de la banque :

Adresse :

Code postal : Ville :

J'autorise l'établissement teneur de mon compte à prélever :

☐ CHAQUE MOIS la somme de ☐ 20 € ☐ 30 € ☐ autre montant :€

☐ CHAQUE TRIMESTRE la somme de ☐ 20 € ☐ 30 € ☐ autre montant :€

Date

Signature

Fondation La Renaissance Sanitaire
Hôpital Villiers Saint Denis

N° national d'émetteur : 449107

Un reçu fiscal vous sera adressé, afin que vous puissiez réduire votre impôt sur le revenu, selon les dispositions réglementaires.

AVANTAGES FISCAUX

Les dons consentis à la Fondation La Renaissance Sanitaire, reconnue d'utilité publique, bénéficient notamment des avantages fiscaux suivants :

- Les particuliers bénéficient d'une réduction d'impôt égale à 66 % du montant de leur don, dans la limite de 20 % de leur revenu imposable ;
- Les entreprises bénéficient d'une réduction d'impôt égale à 60 % du montant de leur don, dans la limite de 5 pour mille de leur chiffre d'affaires hors taxe ;
- Les libéralités testamentaires et les donations permettent des abattements sur l'assiette des droits de mutation et de succession ;
- En cas d'assujettissement à l'IFI (Impôt sur la Fortune Immobilière) des dispositions fiscales existent.

Conformément aux dispositions de la loi Informatique et Libertés et du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), vous disposez d'un droit d'accès, de modification, d'effacement, de limitation du traitement, d'opposition, et de portabilité de vos données. Vous pouvez exercer ce droit en envoyant un courrier à l'adresse figurant ci-dessus. Vos coordonnées sont à l'usage exclusif de La Renaissance Sanitaire. Pour toutes questions relatives à l'exercice de vos droits, vous pouvez consulter notre Délégué à la Protection des Données (DPO) : dpo@hlrs-villiers.net.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des libertés (CNIL).

Catherine TOUBLANC et Laure VERDEIL BARRE sont à votre disposition pour toute information relative aux dons et legs.

 01 43 26 77 04 - larenaissancesanitaire@lrs-fondation.net



LES CONTACTS UTILES

Les numéros ci-dessous sont accessibles depuis un poste interne.
Si vous souhaitez appeler depuis l'extérieur, il vous suffit de faire précéder ces numéros du 03 23 70 + n° poste interne (sauf pour le téléphone, télévision et Wi-Fi).

Pavillon 1 - V.D.A. :	Pavillon 2 - G.P.C. :	Pavillon 3 - M.P.R. :
vasculaire, diabétologie et appareillage	gériatrie, pneumologie et cardiologie	médecine physique et réadaptation
Secrétariat chef de pôle		
78 16	75 74	75 78
Accueil		
75 86	75 85	75 87
Cadre infirmier supérieur		
75 40	53 22	75 41
Coordination des hospitalisations/recrutement		
75 61	75 60	75 59
Secrétariat service social		
53 23	75 35	74 62
Psychologues		
Psychologue clinicien 74 34	Psychologue clinicien Soins palliatifs/Pneumologie 53 15 Gériatrie/P.A.R.A. 74 39 Neuropsychologue 75 43	Psychologue clinicien 53 47 Neuropsychologue 53 90

Les numéros uniques, quel que soit votre pavillon d'hospitalisation :

Coordination générale des soins : 75 71	Éducation du patient diabétique :
Cadre rééducateur supérieur : 74 26 / 53 48	→ Infirmier d'éducation : 74 19
Secrétariat centre d'appareillage : 74 85	→ Diététicien d'éducation : 74 18
Diététicien : 78 78 (répondeur)	Service conciergerie patient (téléphone, télévision et Wi-Fi) : 11
Vaguemestre : 74 01 (répondeur)	

ÉTABLISSEMENT D'HOSPITALISATION DE JOUR DE RÉÉDUCATION - L.R.S. - SOISSONS

Nos locaux se situent au 2^{ème} étage du bâtiment CURIE dans le Centre Hospitalier de Soissons, 46 avenue du Général de Gaulle - 02200 SOISSONS.

Pour tout renseignement contacter le 03 23 70 75 59.

Notes :

.....

.....

.....

Pour en savoir plus sur l'actualité de l'hôpital Villiers Saint Denis et des autres établissements de la Fondation La Renaissance Sanitaire : <https://www.larenaissancesanitaire.fr>

LES MOYENS D'ACCÈS À L'HÔPITAL VILLIERS SAINT DENIS



EN TRAIN

PARIS-EST / NOGENT L'ARTAUD (02310)

La liaison entre la gare et l'entrée de l'hôpital est assurée par :

- les cars R.T.A. (horaires affichés dans chaque hall d'accueil des pavillons) ;
- des taxis sur réservation.

Des navettes internes à l'hôpital transportent les visiteurs de la grille d'entrée aux trois pavillons d'hospitalisation, aller et retour.

PARIS-EST / NANTEUIL-SAACY (77730)

Les taxis Favier (tél : 03 23 82 04 56) assurent tous les jours le transport depuis la gare de Nanteuil-Saacy au prix de 5 €/personne aller-retour.

Du lundi au samedi :

- 13h37 : gare de Nanteuil > hôpital Villiers Saint Denis ;
- 16h45 : hôpital Villiers Saint Denis* > gare de Nanteuil.

Dimanches et jours fériés :

- 11h50 : gare de Nanteuil > hôpital Villiers Saint Denis ;
- 17h00 : hôpital Villiers Saint Denis* > gare de Nanteuil.

* Attente dans le hall de chaque pavillon



EN VOITURE

Coordonnées GPS de Villiers Saint Denis
Latitude : 49 - Longitude : 3.2667

DE PARIS

Par l'autoroute A4 :
Sortie n°19 Montreuil-aux-Lions, puis suivre les panneaux « hôpital Villiers Saint Denis ».

Par la D1003 :
Direction Château-Thierry (par Meaux et La Ferté-sous-Jouarre). Itinéraire fléché à partir de Montreuil-aux-Lions, suivre les panneaux « hôpital Villiers Saint Denis ».

DE REIMS

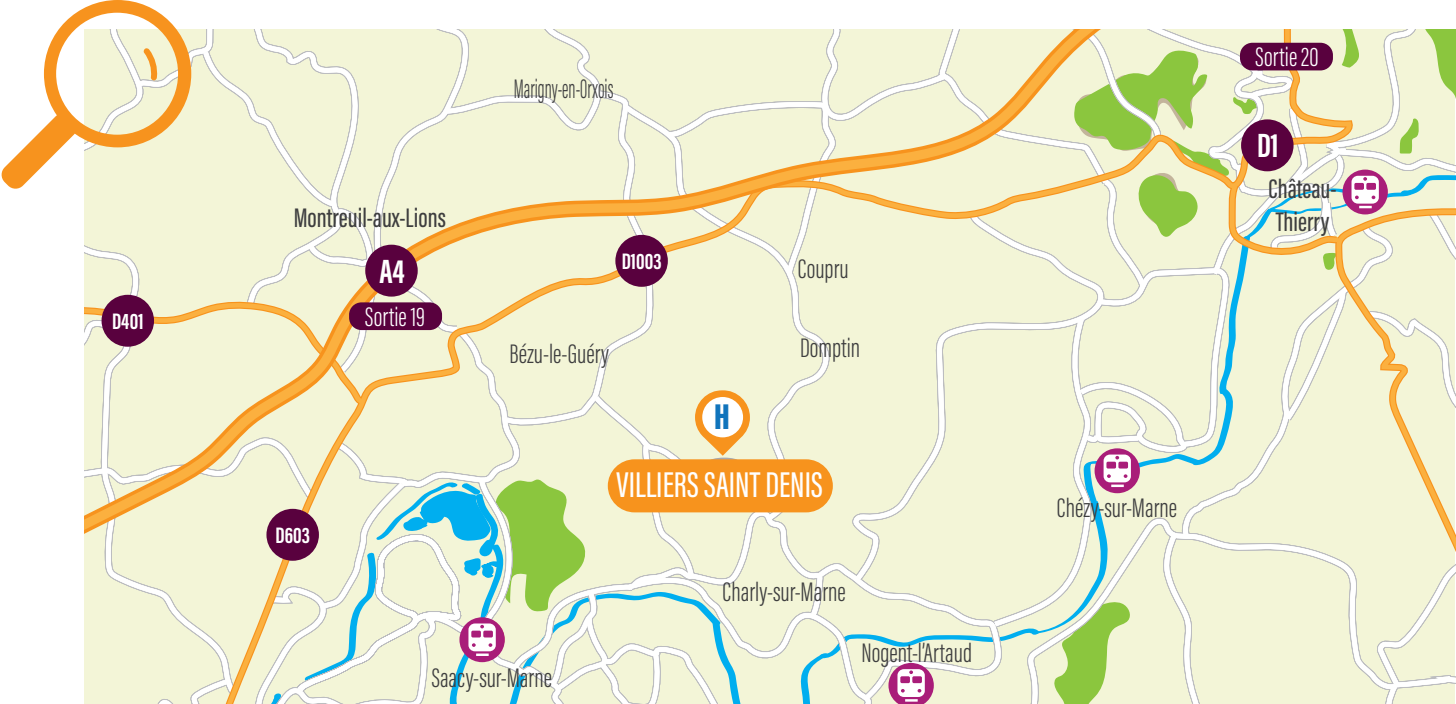
Par l'autoroute A4 :
Sortie n°20 Château-Thierry, puis suivre la direction Paris par la D1003.

À 10 km de Château-Thierry, tourner à gauche et suivre les panneaux « hôpital Villiers Saint Denis ».

Par la D1003 :
Prendre la D951 (direction Epernay) puis la D1003 (direction Paris).

À 10 km de Château-Thierry, tourner à gauche et suivre les panneaux « hôpital Villiers Saint Denis ».

Des parkings visiteurs sont prévus auprès de chaque pavillon (cf. plan page 32.)



L'ORIENTATION DANS L'HÔPITAL



i Informations - Standard

1 Accueil Pavillon 1

2 Accueil Pavillon 2

3 Accueil Pavillon 3

P Parking

4 Centre d'appareillage

5 Plateforme d'Accompagnement et de Répit aux Aidants (P.A.R.A.)

6 Accueil de Jour Alzheimer

7 Balnéothérapie

8 Chapelle - Funérarium

Hôpital Villiers Saint Denis

1, rue Victor et Louise Monfort - BP 1
02310 Villiers Saint Denis

Tél : 03 23 70 75 22 - Fax : 03 23 70 74 40

Courriel : secretariatdirecteur@hls-villiers.net