

# HOPITAL LRS MEAUX

*Etablissement de santé privé d'intérêt collectif*

## LIVRET D'ACCUEIL



**Hôpital**  
**LRS 77 MEAUX**

**Centre de Rééducation**

# SOMMAIRE

## VOTRE ARRIVÉE

6

1. Préparer votre arrivée à l'hôpital 6
2. Vos informations personnelles 7
3. Les personnes de confiance, personne à prévenir et majeurs protégés
4. Que faut-il apporter ? 8
5. Les médicaments à l'hôpital 9

## VOTRE SÉJOUR

10

1. Des professionnels à votre écoute 10
2. Comment identifier le personnel ? 12
3. La vie quotidienne : les informations pratiques 14
4. Les services pratiques 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

1. Les contacts utiles 30
2. Les moyens d'accès 31

**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 La Renaissance Sanitaire Meaux, l'un des 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**

Madame, Monsieur, Votre



hospitalisation complète 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 La Renaissance Sanitaire Meaux, 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>



## **LRS 77 Meaux,**

Une offre de soins intégrée et ancrée dans son territoire

Adapté aux enjeux de la Seine-et-Marne, l'hôpital LRS 77 de Meaux va permettre de développer, en partenariat avec le GHEF\*, une filière sanitaire et médico-sociale de premier plan sur le territoire de Seine-et-Marne.

En lien avec le pôle LRS 77 de Coulommiers et LRS de Marne la Vallée, il permet une prise en charge aussi bien en hospitalisation conventionnelle qu'en hôpital de jour sur les différentes filières de prise en charge.

### **Il est axé vers le développement :**

- de la qualité de soins et prise en charge pour les patients du territoire ;
- des spécialisations et des expertises médicales et soignantes ;
- des prises en charge ambulatoires et de la relation ville/hôpital.

***A l'horizon 2025, nos établissements du 77 dont Meaux, seront regroupés en 1 seul site géographique.***

**Ce nouveau pôle amènera un maintien des filières existantes et la création de nouvelles activités pour une prise en charge spécialisée et diversifiée au sein du territoire :**

- Filière M.P.R.\* neurologie / E.V.C.- E.P.R.\* ;
- Filière digestive / métabolique-endocrinienne ;
- Filière pneumologie / respiratoire ;
- Filière locomoteur / vasculaire / appareillage ;
- Filière Polyvalent / S.S.R. Polyvalent ;
- Filière addictologie.

GHEF : Groupement Hospitalier de l'Est Francilien

M.P.R. : Médecine Physique et Réadaptation

E.V.C.-E.P.R. : Etat Végétatif Chronique - Etat Pauci-Relationnel

S.S.R. : Soins de Suite et de Réadaptation

## 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.*

**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 c'est un délit puni par la loi (article 434-23 du code pénal)**

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 La Renaissance Sanitaire Meaux 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.

### 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.

### Carte vitale

#### 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...

Le DMP est dans l'espace numérique de santé.

### 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.

#### 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 !**

#### 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 peuvent être contactée(s) en permanence et à qui nous pouvons donner des renseignements sur votre état de santé.



### 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 nuit, 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,...
- des vêtements confortables ;
- une tenue et des chaussures de sport sont utiles dans le cadre des activités de rééducation (gymnastique, vélo, relaxation,...).
- 

***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).***

***L'établissement n'assure pas l'entretien de votre linge.***

## 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 engagez à respecter les règles communiquées par les professionnels.



### 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**, assurant sous la responsabilité des infirmiers, des soins d'hygiène et de confort.

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

L'**assistante de service social** a 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'assistante sociale, en contactant son secrétariat. Ensemble, vous fixerez le lieu de rendez-vous qui convient le mieux.

*Toutes les personnes assurant votre prise en charge sont joignables par téléphone ou sur rendez-vous. Faites-en la demande auprès du personnel.*



## Les autres personnels para-médicaux et administratifs

Toute une équipe multi-professionnelle est à votre service :

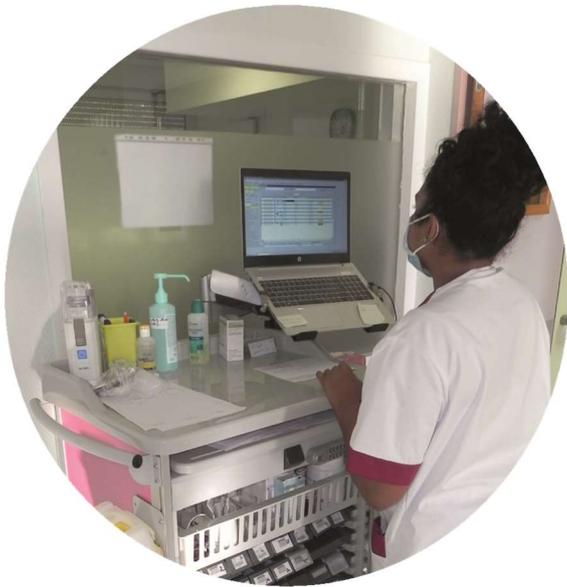
Les **rééducateurs** interviennent sur prescription médicale afin de vous aider à récupérer votre intégrité fonctionnelle. Nos équipes comprennent notamment kinésithérapeute, ergothérapeute, diététicien, EAPA et neuropsychologue.

Les **brancardiers**, assurent vos transports internes durant votre hospitalisation.

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



### 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.**

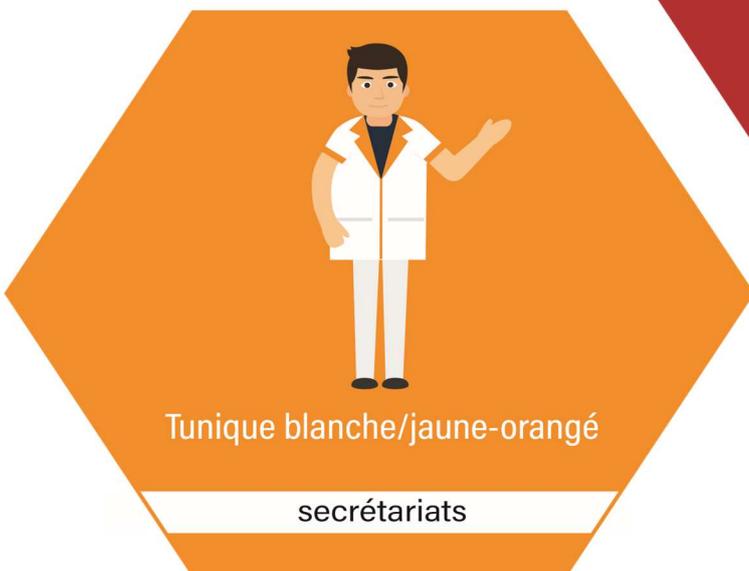
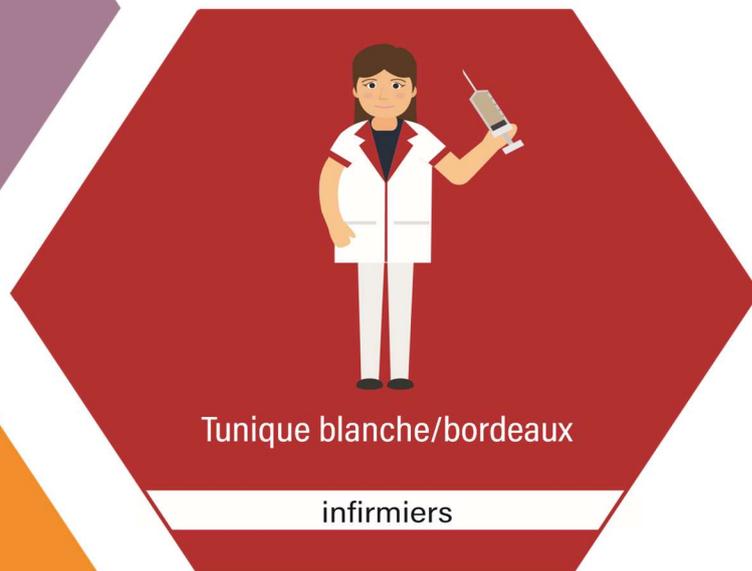
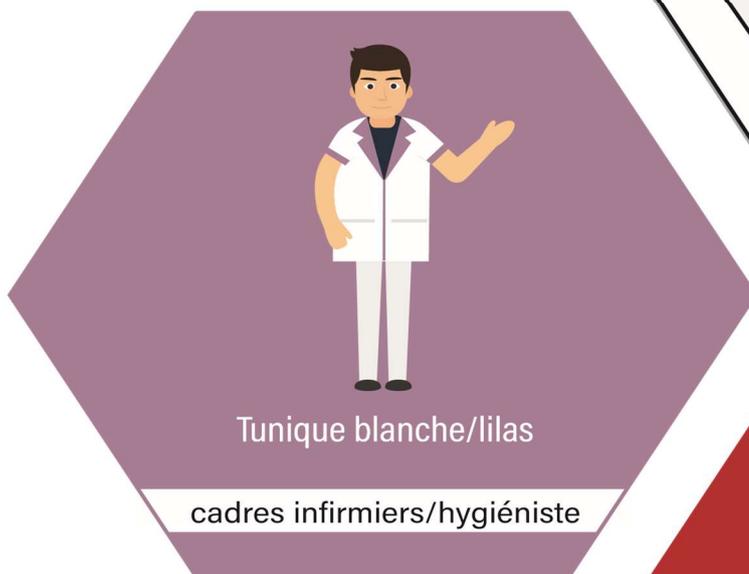
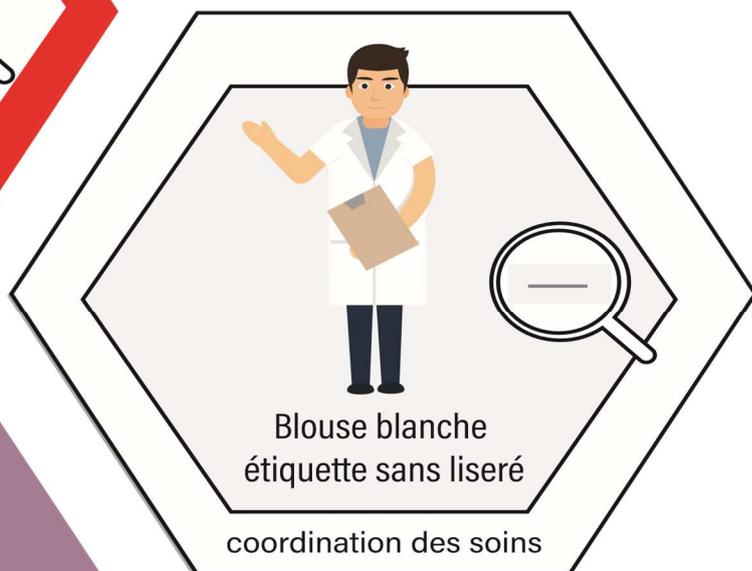
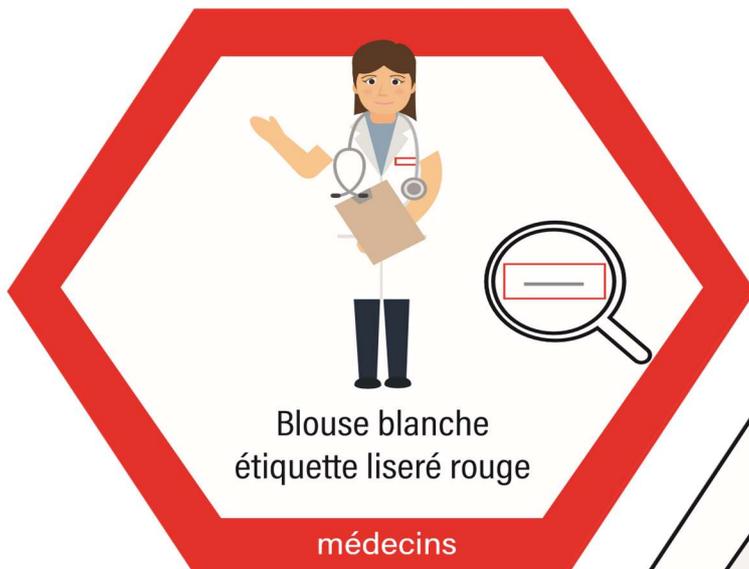


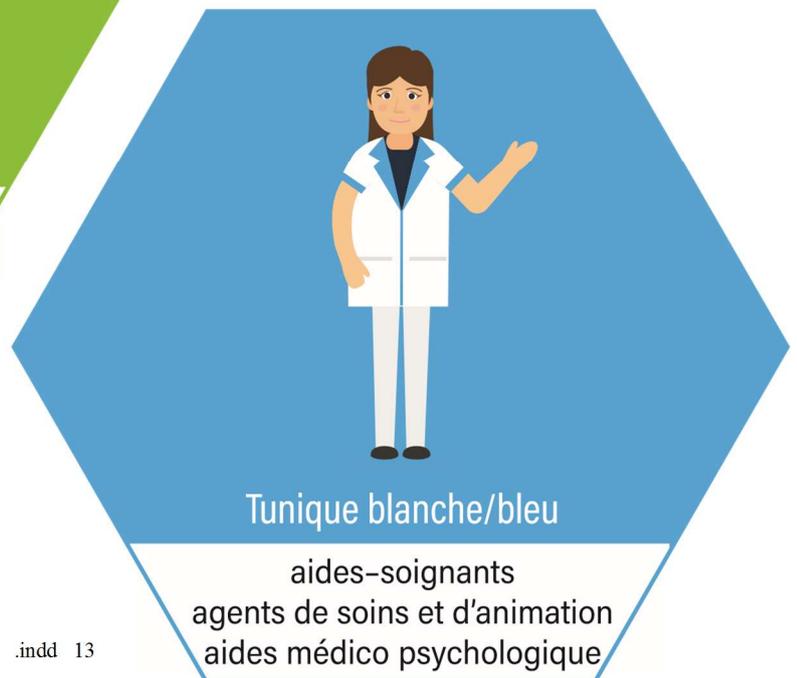
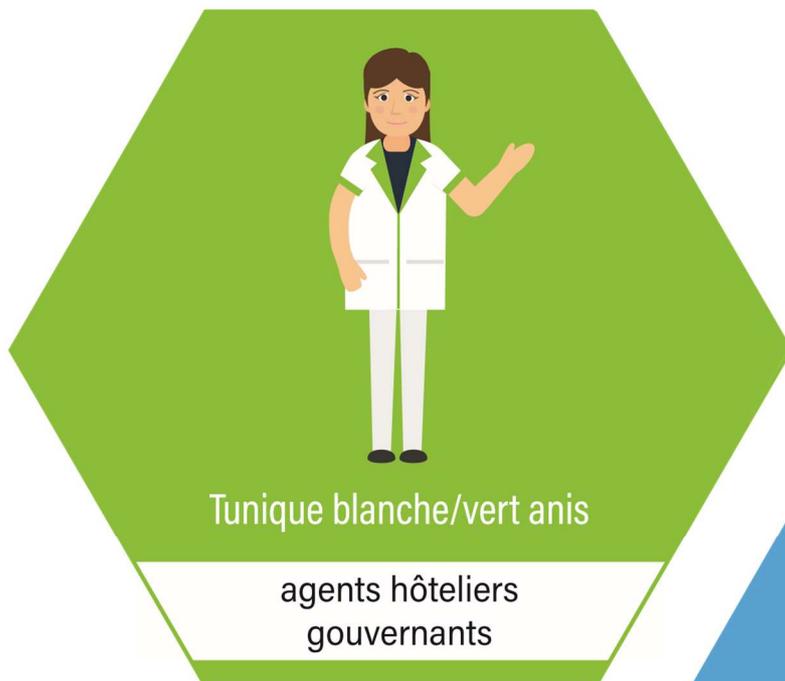
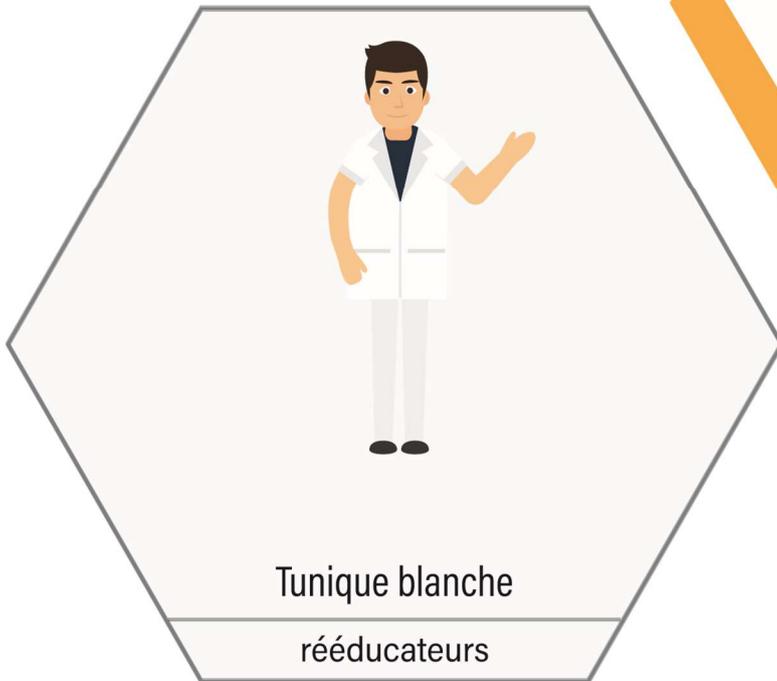
### Mais aussi : des métiers qui concourent au bon déroulement de votre séjour

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 de livraison, les transports patients et logistiques, ...

## 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.

#### **Les repas**

Vos repas sont servis en chambre : le petit

- déjeuner est servi **à partir de 7h45** ;
- le déjeuner est servi **entre 12h et 13h** ;
- le dîner est servi **à partir de 18h**.

#### **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'établissement.

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).

**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 !**

## L'assiduité

Les patients sont tenus de participer aux séances

De soins et de respecter les horaires, sauf autorisation du médecin du service pour raisons médicale.

Les patients devront être présents dans leur chambre lors de la distribution des médicaments. Dans le cadre de la sécurité des soins, l'infirmière surveillera la prise du traitement.

#### **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.

#### **Denrées alimentaires / Cafétéria**

Des distributeurs de boissons sont à votre disposition au rez-de-chaussée. Il est strictement interdit de conserver des denrées alimentaires dans la chambre. L'apport au patient de nourriture ou de boissons peut être contre-indiqué. Le personnel soignant est autorisé à retirer les aliments stockés en contradiction avec ces prescriptions et au regard des règles d'hygiène.

**Il est strictement interdit de ramener de la nourriture externe sauf avis médical (fin de vie).**

#### **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.

## **P** Stationnement

Nous vous invitons à respecter les interdictions de stationnement, les places réservées et, pour la sécurité de tous, ne pas gêner la circulation des ambulances, des véhicules de secours et de livraison.

## Les visites

Les visites sont autorisées **tous les jours de 13h à 20h**. Toutefois, ces horaires peuvent être modifiés à la demande de l'équipe soignante. Pour le confort de tous, en chambre commune, les visites sont limitées à deux personnes par patient. La présence des enfants de moins de 15 ans est fortement déconseillée et peut, dans certains cas, être interdite.

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

## Les permissions de sortie

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. 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

L'hôpital ne propose pas d'hébergement pour les proches, des hôtels et gîtes se situent à proximité.

## 4. LES SERVICES PRATIQUES

### Courrier

Votre courrier est distribué chaque jour dans les services.

Pour l'expédition quotidienne de votre courrier, veuillez le déposer à l'accueil ou auprès de votre service de soins.

### Internet et téléphone

L'établissement dispose de bornes Wifi. Un téléphone est disponible dans votre chambre. Les accès sont payants, renseignements et tarifs auprès du secrétariat du service

### Coiffeur et pédicure

Si vous le souhaitez, il vous est possible de demander l'intervention d'un coiffeur ou d'un pédicure (à vos frais avec règlement direct auprès du près d'HAPPYTAL aurez de chaussée du bâtiment).

## La télévision

Chaque chambre est équipée d'un poste de télévision (2 postes pour les chambres doubles). Vous devez faire votre demande d'ouverture auprès du secrétariat du service.

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 mis à disposition des patients en chambre double. Les télécommandes ne doivent pas quitter la chambre

## Les cultes

Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visites. Veuillez exprimer votre demande à l'accueil qui vous mettra en relation avec ces derniers. Une liste des lieux de cultes est également disponible à l'accueil.

# 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 détritiques 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 **discretion** 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).



### 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 l'établissement ;



- 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 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.



## 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

### Sécurité des biens et des personnes.

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 1979 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.

Dans le cadre de la sécurité des biens et des personnes, les services sont équipés de portes fermées à partir de 20h00.

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, des 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](mailto:secretariatdirecteur@hls-villiers.net)

### Délégué à la protection des données :

[dpo@hls-villiers.net](mailto: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).

CHARTRE ROMAIN JACOB ILLUSTRÉE

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



Charte signée par l'établissement le 13 avril 2015.



## 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. Préservation de l'autonomie

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

### 2. 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.

### 3. 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.

### 4. 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.

### 5. 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.

### 6. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable

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

### 7. L'information

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



**FNG**  
**Fondation Nationale de Gérontologie**  
**Version révisée 2007**

### 8. 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.

### 9. 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.

### 10. 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.

### 11. 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.

### 12. 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.

### 13. Valorisation de l'activité

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

### 14. 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.

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

[www.sante.gouv.fr](http://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.

# 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.

La prochaine certification de l'établissement se déroulera en 2024.

## 2. LES INDICATEURS IQSS

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, le projet de soin et de vie, la traçabilité de l'évaluation de la douleur et d'autre part, des indicateurs de la lutte contre les infections nosocomiales.

Ils sont consultables sous forme d'affiches « **QualiScope** » sur les panneaux d'affichage des unités, et en ligne sur les sites internet : <https://www.has-sante.fr/qualiscope> :

<https://www.larenaissancesanitaire.fr>

## 3. 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 : *satisfaction des patients sont consultables en panneaux d'affichages des unités.* personnel

Les bilans annuels et trimestriels de votre séjour vous adressant au médecin, cadre et sur les du service ;

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.



### Évènements Indésirables GRAVES\* (E.I.G.) liés aux soins :

Selon l'OMS : Un E.I. est grave lorsque durant votre séjour ses conséquences sont le décès ou risque de décès, la survenue d'un handicap. Chaque usager ou son entourage a la possibilité de déclarer ce type d'évènement:

sur le portail de l'A.R.S : [www-signalement-sante.gouv.fr](http://www-signalement-sante.gouv.fr)

Après du service qualité et gestion des

risques : [servicequalite@hls-villiers.net](mailto:servicequalite@hls-villiers.net)

[La qualité et la sécurité des soins, la certification et la satisfaction](#)

## **Enquête de satisfaction des patients hospitalisés e-Satis**

Parallèlement la Haute Autorité de Santé (H.A.S) **lance 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.

### **Votre opinion nous intéresse ! Concrètement, ce que cela signifie pour vous ?**

Entre 2 et 10 semaines après votre sortie, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne.

Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction.

#### **Participer à l'enquête via internet présente deux avantages :**

1. Vous répondez quand vous voulez ;
2. Vous pouvez renseigner le questionnaire en plusieurs fois.

Ce questionnaire est totalement anonyme et ne vous prendra que quelques minutes. Il comporte des questions précises concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie.

*Si vous tentez de répondre plus de 10 semaines après votre sortie, vous ne pourrez plus remplir le questionnaire.*

## **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 !**

**RESPECT**  


La qualité et la sécurité des soins, la certification et la satisfaction

## LES COMMISSIONS ET LES COMITÉS

### 1. LA COMMISSION DES USAGERS, LA C.D.U.

La loi n°2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé a institué, au sein de chaque établissement de santé, une commission des usagers (C.D.U.) ayant pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

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

#### Les missions de la C.D.U. :

La C.D.U. veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches ; elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

#### Pour ce faire, elle :

- est informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données ;
- participe à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers ;
- est associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité des soins élaborée par la commission médicale de l'établissement (C.M.E.) ;
- recueille les observations des associations bénévoles dans l'établissement ;
- se saisit de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité des soins, fait des propositions et est informée des suites données ;
- est informée des événements indésirables graves (E.I.G.) et des actions menées par l'établissement pour y remédier ;
- propose un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations des bénévoles.

#### VOUS POUVEZ SAISIR LA C.D.U.

##### En adressant un courrier au directeur de l'hôpital de LRS Meaux :

1 rue Victor et Louise Monfort

BPI - 02310 Villiers Saint Denis

Vous recevrez une réponse dans les meilleurs délais.

 *En cas de difficulté, vous avez la possibilité de saisir la commission régionale de conciliation et d'indemnisation (C.R.C.I.) des accidents médicaux.*

Site Internet : <http://www.commissions-crcl.fr>

##### Pour obtenir tout renseignement complémentaire, contactez le secrétariat de direction :

- 03 23 70 75 99
- [secretariatdirecteur@hls-villiers.net](mailto:secretariatdirecteur@hls-villiers.net) .

## 2. LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR, LE C.L.U.D.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière face à la douleur.

Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur.

En l'évoquant, vous aidez ainsi l'équipe soignante à vous soulager. Elle évaluera votre douleur et vous proposera les moyens les mieux adaptés.

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

### 🔍 Le C.L.U.D. est chargé de :

- informer les patients et les familles des modalités de la prise en charge
- développer les outils de mesure et d'évaluation de la douleur et de mettre en œuvre les plans d'actions associés ;
- élaborer des protocoles douleur ; s'assurer que des référents douleur sont
- présents dans les différentes unités ;

### 📄 Le contrat d'engagement DOULEUR



## Contrat d'engagement

Dans notre établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur : (à renseigner par l'établissement)

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

### Reconnaître

Il existe plusieurs types de douleur :

- >> les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.

>> les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.

>> les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

sensibiliser l'ensemble des personnels à la prise en charge de la douleur, de développer la formation continue des personnels médicaux et paramédicaux de l'établissement ;

conduire des actions d'éducation ciblées du patient

### Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

### Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique. La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

Article L. 1110-3 du code de la santé publique : «... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute conscience prévenue, évaluée, prise en compte... »



### 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 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.

#### 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. 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.

## 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 d'infection associée au soins.

**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 associée au soins** concernant les actes à hauts risques et les situations environnementales à risque ;
3. La promotion du **signalement des infections** associées au soins ;
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.

**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 rhinopharyngée (grippe, rhume,...).

**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".**

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.

## 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 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, 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'ambulance.

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



## Bulletin de soutien Fondation La Renaissance Sanitaire

Reconnue d'utilité publique (décret du 8 juillet 1928)

Hôpital LRS Meaux



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)

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

*Par don en ligne*, [www.larenaissancesanitaire.fr](http://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 LRS Meaux

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 des 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 et 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@hls-villiers.net](mailto:dpo@hls-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](mailto:larenaissancesanitaire@lrs-fondation.net)

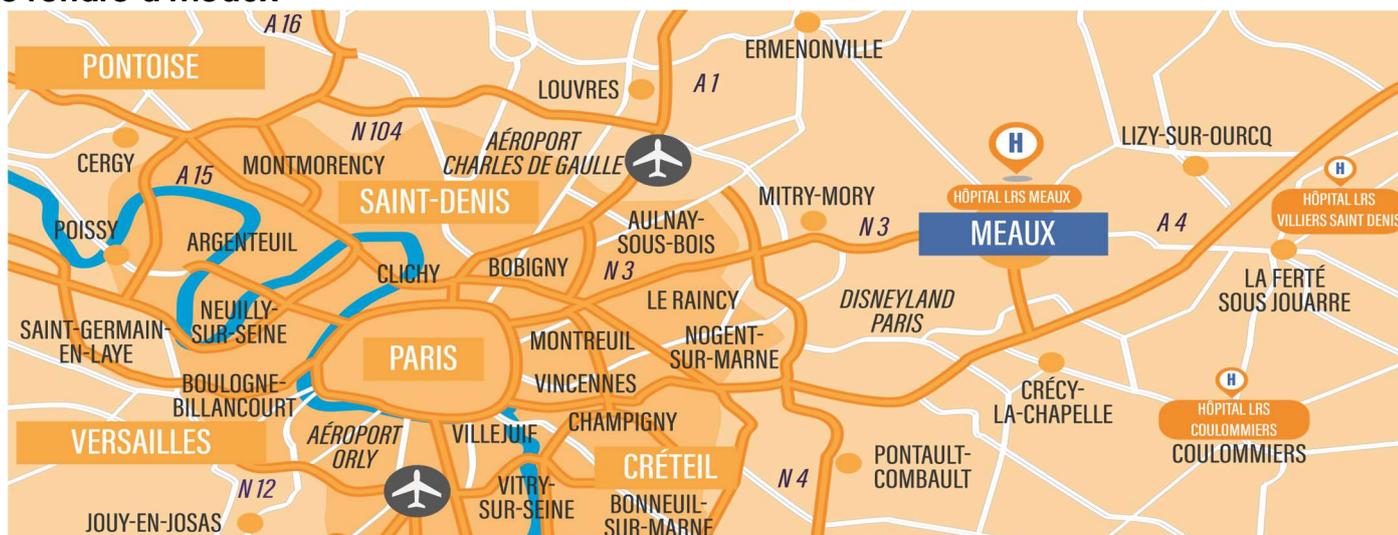




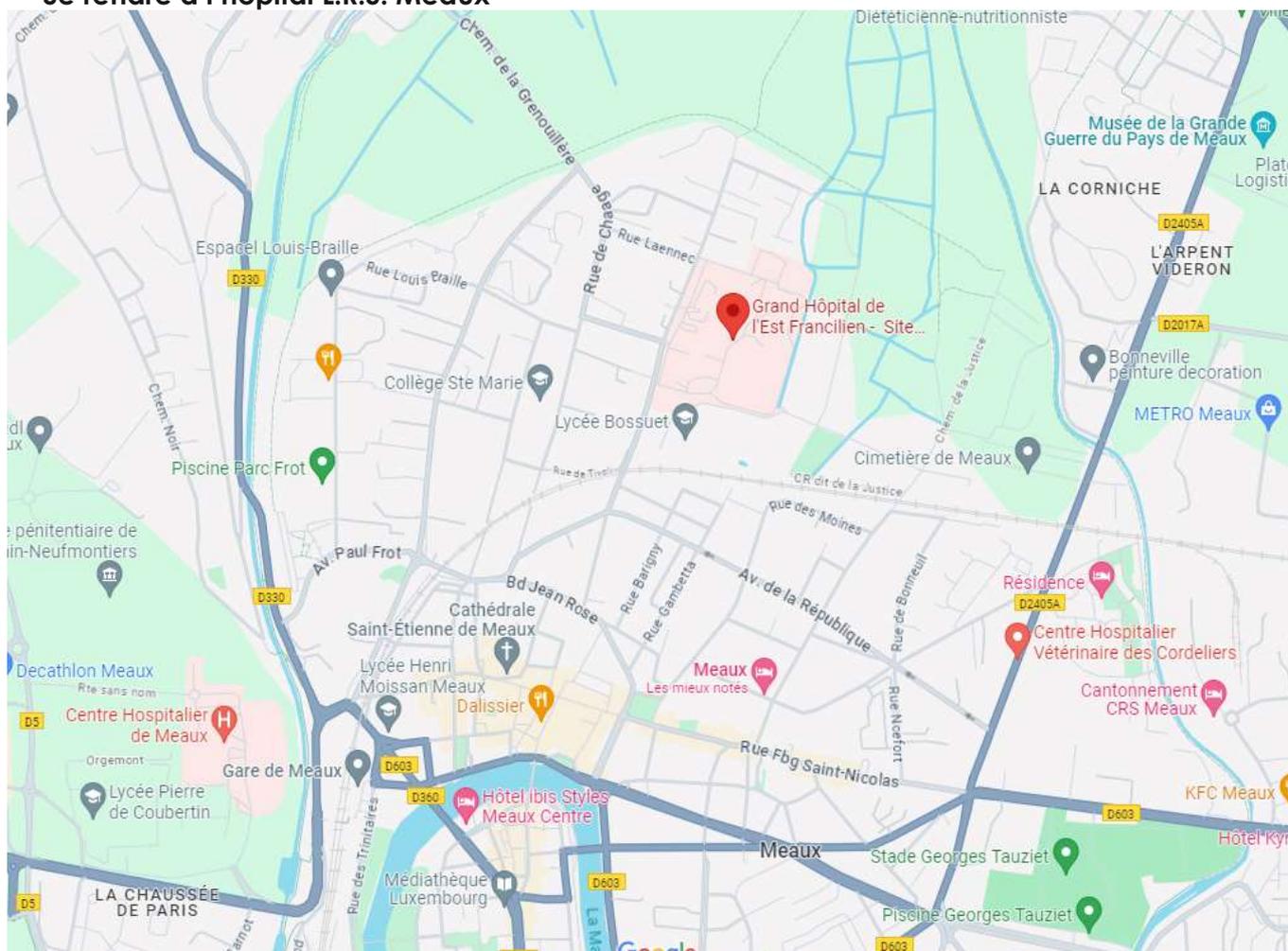


## LES MOYENS D'ACCÈS

### Se rendre à Meaux



### Se rendre à l'hôpital L.R.S. Meaux



S'y rendre en transports en commun :

En bus transdev Meaux : ligne H - Arrêt Meaux Hôpital

En train : Ligne P - Paris Gare de l'Est - Meaux ou Paris-Gare de l'Est / Château-Thierry puis bus ligne H

# Hôpital LRS A Meaux

6-8 Rue Saint Fiacre  
77100 MEAUX CEDEX

Tél : 01 78 71 41 72

Mail : [accueilmeaux@hls-villiers.ne](mailto:accueilmeaux@hls-villiers.ne)



**La Renaissance Sanitaire**

FONDATION HOSPITALIÈRE RECONNUE D'UTILITÉ PUBLIQUE  
PAR LE DÉCRET DU 8 JUILLET 192

