

# Livret. d'accueil

DU CENTRE HOSPITALIER DE PLAISIR



*Vous accompagner au mieux durant votre séjour  
au Centre Hospitalier de Plaisir*

**SITE MANSART**



Par Guillaume GIRARD,  
Directeur délégué

## BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER DE PLAISIR

### **Madame, Monsieur,**

L'ensemble du personnel du Centre Hospitalier de Plaisir vous souhaite la bienvenue dans notre établissement.

Ce livret d'accueil a été rédigé pour vous et vos proches, avec l'objectif de vous apporter les informations dont vous aurez besoin durant votre séjour.

Elles concernent entre autres vos droits<sup>1</sup>, mais aussi les règles de vie commune ainsi que les aspects pratiques de votre séjour parmi nous.

Notre établissement adapte en permanence son offre de soins pour vous garantir la meilleure qualité de prise en charge et d'accompagnement.

Ainsi, les équipes médicales et équipes soignantes mais aussi l'équipe de direction et l'ensemble des personnels administratifs, logistiques et techniques sont à votre disposition pour favoriser le bon déroulement de votre séjour.

Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition. Il vous permet de nous faire part de vos appréciations, suggestions et critiques. Celles-ci nous aideront à améliorer la qualité de la prise en charge et de nos prestations.

Espérant que ce livret répondra à vos attentes, je m'associe à l'ensemble du personnel pour vous souhaiter un prompt rétablissement et un excellent séjour.

---

*1. La loi du 4 mars 2002 a renforcé les droits du patient. Elle fixe en particulier les conditions de votre information, votre droit à l'intimité et au respect, votre accès au dossier médical.*

**P. 1 LE MOT DU DIRECTEUR**

P. 3 Sommaire

**P. 4 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉTABLISSEMENT****P. 5 VOTRE ADMISSION**

Les formalités d'admission • Les frais de séjour

**P. 6-10 VOTRE SÉJOUR****P. 6-7 Votre prise en charge**

Les professionnels qui vous prennent en charge • Le service social • La prise en charge de la douleur • La prise en charge des soins palliatifs • La prévention du risque infectieux

**P. 8-10 Votre quotidien à l'hôpital - Les services**

Vos biens et vos objets de valeur • Votre courrier • L'entretien du linge • L'entretien des locaux • Vos repas et ceux de vos proches • La cafétéria • Le téléphone • La télévision • Les chambres particulières • Les visites • Les permissions de sortie • Les possibilités d'interprétariat

**P. 10 Votre quotidien à l'hôpital - Vos obligations**

Les consignes de sécurité • Circulation, quelles sont les règles ? • Incendie, comment prévenir le risque ? • La courtoisie et le respect du personnel • Tabac, alcool et substances illicites

**P. 11 VOTRE SORTIE**

Formalités de sortie • Accompagnement de votre sortie • Frais de transport, quelle prise en charge ? • Votre avis sur votre séjour

**P. 12-15 VOS DROITS À L'HÔPITAL**

Vous donner la parole : formuler un éloge, faire une réclamation • La Commission Des Usagers (CDU) • La Maison des USagers et des Associations (MUSA) • Le dossier médical • Les données personnelles sont-elles protégées ? • L'information sur votre santé et vos soins • Le consentement aux soins • Le respect de la confidentialité de votre séjour • La personne de confiance • Le droit à la dignité • Les directives anticipées • Le service de protection juridique • Le droit à l'image • L'exercice de votre culte • Vous venez de perdre un proche, décédé dans notre établissement

**P. 16 QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS****P. 16-17 VENIR AU CENTRE HOSPITALIER DE PLAISIR**

Moyens d'accès et plan du site

P. 18 Charte de la personne hospitalisée

**P. 20 PRINCIPALES COORDONNÉES UTILES**

Liste des fiches annexes

**Centre Hospitalier de Plaisir** - 220, rue Mansart - BP 19 - 78375 Plaisir Cedex**DIRECTEUR DE LA PUBLICATION** : M. Guillaume GIRARD, Directeur Délégué du Centre Hospitalier de Plaisir**COMITÉ DE PILOTAGE** : service communication, direction des soins, service qualité, commission médicale d'établissement, direction déléguée**IMAGE DE COUVERTURE** : Les équipes soignantes sont à votre écoute.

Crédit : © KCW / Centre Hospitalier de Plaisir.

**CONCEPTION GRAPHIQUE, INFOGRAPHIE ET MAQUETTE** : Jean-Marie Noël - 01 34 60 01 85**IMPRESSION** : Imprimerie WILLAUME EGRET - 01 69 46 10 14

## PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉTABLISSEMENT

**Le Centre Hospitalier de Plaisir (CHP) est né de la fusion en 2018 de deux établissements publics : l'Hôpital Gériatologique et Médico-Social dit « HGMS », et le Centre Hospitalier J.-M. Charcot, spécialisé dans le domaine de la prise en charge de la maladie mentale.**

Le Centre Hospitalier de Plaisir appartient au Groupement Hospitalier Territoire Yvelines Sud (GHT 78 Sud), dont l'objectif est de proposer une offre de soins de qualité et de sécuriser les parcours patients. Fin 2019, l'établissement a resserré ses liens avec les Centres Hospitaliers de Versailles (établissement support du GHT 78 Sud), du Vésinet, et de l'EHPAD Les Aulnettes de Viroflay, au sein d'une direction commune.

**L'établissement propose ainsi une offre de soins sanitaire diversifiée et spécialisée, complémentaire de celle proposée par ces établissements et qui se structure autour de trois filières principales :**

- La médecine physique et de réadaptation (hospitalisation complète et à temps partiel) :
  - Filière orthopédique
  - Filière neurologique
- La gériatrie et psycho-gériatrie :
  - Médecine gériatrique polyvalente
  - Psycho-gériatrie cognitive
  - Accueil de jour
  - Hôpitaux de jour
  - Consultation mémoire
- La psychiatrie adulte et infanto-juvénile (hospitalisation, ambulatoire et consultations)

L'équipe de liaison de l'unité d'addictologie (ELSA) intervient au sein de ces trois filières sur demande médicale.

L'établissement possède un plateau technique ouvert sur la ville avec un service de radiologie, d'IRM et de scanner et des consultations spécialisées : Angiologie, Addictologie, Cardiologie,

Plus d'informations sur notre site Internet : [www.ch-plaisir.fr](http://www.ch-plaisir.fr)

Chirurgie orthopédique, Dentaire, Dermatologie, Diabétologie, Endocrinologie, Médecine Physique et Réadaptation, Neurologie, Ophtalmologie, Oto-Rhino-Laryngologie, Urologie...

Depuis de nombreuses années, les équipes soignantes de l'établissement ont fait le choix du travail en réseau et de l'accès aux soins en développant des équipes mobiles dans toutes les filières :

- Équipe Rapide d'Intervention de Crise (ERIC) ;
- Unité Mobile Interdépartementale (UMI-OUEST) ; Autisme ou Troubles Envahissants du Développement ;
- Équipe mobile de l'Unité Parents Bébé (UPB) ;
- Équipe Mobile psychiatrique du Sujet Âgé (EMSA) ;
- Équipe Mobile Gériatrique (EMG) ;
- Équipe Mobile d'Accompagnement et de soins Palliatifs (EMAP).

**L'établissement déploie aussi une offre médico-sociale en direction de personnes en perte d'autonomie ou souffrant d'un handicap nécessitant un accompagnement spécialisé :**

- Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) ;
- Unité de soins longue durée (USLD) ;
- Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) ;
- Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM) ;
- Foyer d'Accueil Médicalisé pour Personnes Handicapées Vieillissantes (FAMPHV) ;
- Foyers De Vie (FDV).

Un accompagnement éducatif et d'aide à l'autonomie en direction des enfants est proposé dans des structures spécialisées :

- Externat Médico Pédagogique (EMP) ;
- Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile (SESSAD).

## VOTRE ADMISSION

**LE CENTRE HOSPITALIER NE DISPOSE PAS DE SERVICE D'URGENCE.**

### LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Dans le cadre de votre hospitalisation, nous vous remercions de fournir les pièces suivantes, afin de constituer votre dossier administratif au plus vite. Dans tous les cas :

- Une pièce d'identité (carte d'identité, permis de conduire, passeport pour les ressortissants étrangers hors communauté européenne, permis de séjour et carte de séjour pour les ressortissants étrangers résidant en France)
- Un justificatif de domicile (facture EDF, quittement de loyer...)
- Une carte vitale d'assurance maladie et une attestation de vos droits mise à jour (une borne est située à l'accueil principal du Centre Hospitalier, site Mansart)
- Si vous êtes affilié à une mutuelle : la carte de

mutuelle et attestation de prise en charge.

- Si vous bénéficiez de la couverture médicale universelle (CMU) : une attestation CMU.
- Si vous bénéficiez d'une mesure de protection : votre décision de tutelle, de curatelle ou de sauvegarde de justice.

D'autres pièces indispensables à la constitution de votre dossier d'admission pourront vous être demandées ultérieurement.

En cas, d'hospitalisation en urgence, les formalités sont réduites au maximum. Néanmoins dès que possible, vous (ou un de vos proches) devez présenter les documents utiles au Bureau des Admissions. En cas de difficulté, vous pouvez demander l'aide d'un Assistant de service social. Parlez-en à l'équipe soignante.

### LES FRAIS DE SÉJOUR

Les frais d'hospitalisation se composent du prix de journée (fixé par l'Agence Régionale de Santé) correspondant aux soins et aux activités médicales et du forfait journalier.

Le tarif de ce forfait, fixé par la loi, représente votre participation aux frais d'hébergement et de restauration durant votre séjour.

Si vous ne disposez pas d'une couverture sociale ou de ressources suffisantes pour assurer le paiement de la part restant à votre charge, vous pouvez demander à l'équipe soignante de rencontrer un assistant de service social qui vous guidera dans les démarches à entreprendre.

**Les tarifs sont affichés dans les lieux de soins.**

#### QUELLE PART RESTE À VOTRE CHARGE ?

- Le ticket modérateur s'il n'est pas pris en charge par la CPAM ou votre mutuelle.
- Le forfait journalier s'il n'est pas pris en charge par votre mutuelle ou la CMU.

## VOTRE SÉJOUR



© KCW / Centre Hospitalier de Plaisir

*Des professionnels au service de votre prise en charge.*

### VOTRE PRISE EN CHARGE

#### Les professionnels qui vous prennent en charge

##### L'équipe médicale

Chaque unité d'hospitalisation fonctionne sous la responsabilité d'un praticien hospitalier assisté de médecins. Les médecins coordonnent votre hospitalisation, posent le diagnostic et assurent le suivi thérapeutique.

Une équipe pharmaceutique dispense votre traitement et apporte aux personnels soignants toute information nécessaire à son bon usage. Vous devrez signaler au médecin tous les médicaments que vous prenez.

Votre traitement personnel pourra être utilisé pendant votre hospitalisation, uniquement sur prescription médicale. Vos médicaments personnels vous seront rendus à votre sortie après accord médical.

Des médecins généralistes interviennent également dans le cadre des hospitalisations en psychiatrie.

##### L'équipe paramédicale, socio-éducative et de rééducation

Les infirmiers participent avec les médecins à l'évaluation de votre état de santé et effectuent vos soins. Les aides soignants et les aides médico-

psychologiques vous accompagnent au quotidien dans vos soins d'hygiène et de confort.

A leurs côtés, d'autres professionnels apportent leurs compétences spécifiques en fonction de votre projet de soin personnalisé et de la spécificité de la discipline : psychologues, orthophonistes, psychomotriciens, ergothérapeutes, kinésithérapeutes, diététiciens, neuropsychologues, éducateurs diplômés des Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives (STAPS).

La secrétaire traite les aspects médico-administratifs de votre hospitalisation.

Le cadre de santé veille au bon déroulement des séjours des patients.

**Pour toute question, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe, qui saura orienter votre demande au besoin.**

**LA PERMANENCE MÉDICALE EST ASSURÉE 24H SUR 24H TOUTE L'ANNÉE.**

#### Le service social

Les assistants de service social sont à votre disposition pour vous accompagner dans différentes démarches sociales comme

la régularisation de la prise en charge ou l'accès à la mutuelle notamment.

L'assistant de service social, vous aide et vous conseille dans le respect de vos droits en apportant des réponses adaptées à votre situation. En santé mentale, il participe aux soins de réhabili-

**VOTRE PRISE EN CHARGE EST ASSURÉE 24H/24 PAR DES ÉQUIPES PLURIPROFESSIONNELLES.**



#### La prévention du risque infectieux

**L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène met en œuvre** les recommandations nationales de prévention du risque infectieux (élaboration

de protocoles, formations, surveillances, audits, enquêtes...). Elle est composée de professionnels de santé spécialisés (médecins, cadres, secrétaires).

**Les équipes soignantes appliquent** les protocoles validés par le CLIN - Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (désinfection des mains avant et après chaque soin, précautions complémentaires, désinfection des matériels...). Elles sont à la disposition des patients et de leur famille pour informer et expliquer les mesures de prévention.

**Les patients participent** aux actions de prévention par l'hygiène des mains et le respect des précautions complémentaires qui leur sont demandées. Il est important d'informer l'équipe soignante si vous êtes porteur d'une bactérie multirésistante ou hautement résistante.

**Les visiteurs respectent** les consignes données par le personnel soignant notamment la désinfection des mains. En période hivernale, le port d'un masque peut vous être demandé. En cas d'épidémie, les visites peuvent être suspendues.

**L'hygiène des mains réalisée par tous est une mesure essentielle pour la prévention de la transmission des infections (grippe, gastroentérite, bactéries multirésistantes...).**

Des distributeurs de solutions hydroalcooliques sont à **votre disposition** dans toutes les unités.

**Les infections associées aux soins et la résistance aux antibiotiques** sont surveillées et analysées. La surveillance de l'environnement (eau, hygiène des locaux...) est organisée.

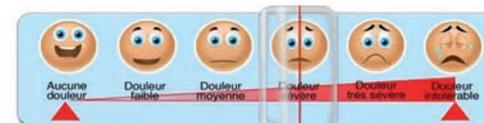
Les résultats des indicateurs de prévention des infections associées aux soins et de bon usage des antibiotiques figurent dans les unités ainsi qu'en annexe et sur [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

tation. Demandez à le rencontrer par l'intermédiaire du cadre de l'unité.

#### La prise en charge de la douleur

Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge et à évaluer votre douleur de quelque origine qu'elle soit. Elles pourront ainsi identifier au mieux vos besoins pour vous soulager. Votre participation est essentielle. N'hésitez pas à en parler avec l'équipe soignante.

**Vous trouverez le contrat d'engagement en annexe établi par notre Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).**



Échelle de la douleur

#### La prise en charge des soins palliatifs

L'Équipe Mobile d'Accompagnement et de soins Palliatifs (EMAP) est une équipe pluridisciplinaire qui intervient au sein de l'établissement. Elle a pour mission d'améliorer la prise en charge des patients atteints d'une pathologie grave évoluée ou évolutive (cancer, insuffisance cardiaque sévère, maladie d'Alzheimer évoluée...).

Pour cela, elle participe à l'évaluation globale de la situation du patient et propose des solutions spécifiques pour soulager les symptômes liés à la maladie (douleurs, angoisse, dépression, gêne respiratoire...). Elle apporte un soutien psychologique au patient et à sa famille tout en accompagnant l'équipe dans la prise en charge. Elle peut également aider à organiser le retour à domicile de ces patients.

**L'EMAP intervient à la demande du patient, de sa famille ou de l'équipe soignante qui le prend en charge.**

## VOTRE QUOTIDIEN À L'HÔPITAL : LES SERVICES

### Vos biens et vos objets de valeur

Dès votre arrivée, il vous est recommandé de confier vos objets de valeur (cartes bancaires, espèces, bijoux...) contre récépissé. Ils seront déposés en sécurité.

Pour connaître les modalités de retrait de vos objets de valeur, adressez-vous à l'équipe soignante de l'unité. Pensez à les récupérer avant votre départ.

*Dans l'éventualité où vous gardez vos objets de valeur avec vous, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée en cas de détérioration, perte ou vol.*

### Votre courrier

Votre courrier est à faire adresser dans votre unité d'hospitalisation. Il vous sera remis par un des membres de l'équipe de votre lieu de soins. Il est distribué et ramassé tous les jours (sauf les week-ends et jours fériés). Pour ce qui est du courrier à expédier, n'oubliez pas de l'affranchir.

### L'entretien du linge

Pour votre séjour, vous devez vous munir de vos effets personnels (pyjama, peignoir, chaussons, tenue confortable...) ainsi que de votre nécessaire de toilette. La composition du trousseau est à adapter à votre état de santé, en concertation avec le personnel de soins. En revanche, l'établissement fournit et entretient la literie complète et les serviettes.

### L'entretien des locaux

L'entretien des locaux concourt à l'hygiène générale de l'établissement. Il constitue un des piliers de la prévention du risque infectieux en milieu de soins. Il est effectué et contrôlé quotidiennement.

### Vos repas et ceux de vos proches

**LES MENUS SONT ÉLABORÉS PAR UNE ÉQUIPE DE CUISINIERS ET DE DIÉTÉTICIENNES. VOS PRÉFÉRENCES ALIMENTAIRES ET VOS RÉGIMES SPÉCIFIQUES SERONT PRIS EN COMPTE.**

Les menus sont affichés dans les services. Sur prescription médicale, nos diététiciennes composent des menus spécifiques. Les repas sont servis en salle à manger ou en chambre si votre état de santé le nécessite. De manière générale :

- le petit déjeuner est servi entre 7h30 et 8h30,
- le déjeuner entre 12h et 12h30,
- le dîner à partir de 18h30 / 19h.

Une commission des repas étudie la satisfaction des patients.

**Dans certaines unités**, vous pouvez demander si vous le souhaitez, un repas visiteur auprès de l'équipe soignante qui vous indiquera les possibilités et les formalités à remplir.

### La cafétéria

La cafétéria est située dans le hall du Centre de Gériatrie et de Rééducation du site Mansart. Elle associe un espace restauration, un point presse et la vente de produits d'hygiène, de cadeaux...

Elle vous accueille :

- du lundi au vendredi de 10h à 14h et de 14h30 à 17h ;
- le samedi de 11h à 14h30 et de 15h à 17h ;
- le dimanche et les jours fériés de 13h à 16h30.

**C'est à cet endroit que s'effectue le paiement pour le raccordement à la télévision en chambre.**



La cafétéria, site Mansart.

### Le téléphone

Certaines chambres sont équipées d'un téléphone fixe : les communications sont à la charge des patients. Les modalités de paiements vous seront expliquées lors de l'admission. L'usage de téléphones mobiles peut être restreint en fonction de votre état de santé. La Wifi est accessible dans toutes les unités du Centre de Gériatrie et de Rééducation du Site Mansart.

### La télévision

Dans le Centre de Gériatrie et de Rééducation, chaque chambre dispose d'un poste de télévision. Le raccordement (payant) au réseau de chaînes françaises s'effectue auprès de la cafétéria. En Unité de Soins de Longue Durée (USLD), vous avez la possibilité de brancher votre propre téléviseur. Dans certains services, des télévisions sont à disposition des patients dans des salons communs. Vous pourrez en profiter dans la limite des horaires fixés par l'établissement.

### Les chambres particulières

Au Centre de Gériatrie et de Rééducation du site Mansart, il est possible de bénéficier de chambres particulières. Vous pouvez vous adresser au service des admissions.

### Les visites

Les visites sont autorisées sauf contre-indication médicale, ou si vous avez exprimé vous-même le souhait de ne pas en recevoir, auprès du cadre du service.

**IL EST IMPORTANT DE RESPECTER LES HORAIRES AFIN DE NE PAS PERTURBER L'ORGANISATION DES SOINS.**

La venue des enfants de moins de quinze ans n'est pas conseillée. Celle des enfants de moins de trois ans est interdite en court séjour gériatrique. Tout visiteur est invité à se présenter, dès son arrivée, au personnel de l'unité. Dans certains services, il existe des espaces spécifiques dédiés à l'accueil de vos proches. Dans les unités de médecine et de soins de suite, les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 20h. Sur demande, un proche peut être autorisé à passer la nuit auprès de vous. Le nombre ou la fréquence des visites doit également rester compatible avec le confort et l'état de santé des patients. Lors de vos visites il n'est pas autorisé d'apporter des produits frais et/ou denrées périssables à vos proches au regard de la réglementation de l'hygiène hospitalière.

### Les permissions de sortie

Des permissions de sortie au cours de votre séjour peuvent être accordées par le médecin qui vous suit. Pour les organiser, rapprochez-vous du cadre de votre unité.



### Les possibilités d'interprétariat

Le CHP dispose d'une liste d'interprètes disponibles. En cas de besoin, vous pouvez vous adresser à l'équipe soignante.

## VOTRE QUOTIDIEN À L'HÔPITAL : VOS OBLIGATIONS

### Les consignes de sécurité

Comme au sein de tout établissement, vous êtes tenus de respecter les consignes de sécurité affichées dans les bâtiments et les services.

### Circulation : quelles sont les règles ?

Par souci de sécurité, la vitesse des véhicules est limitée à 20 km/h dans l'enceinte de l'établissement. Afin de faciliter les déplacements piétons et notamment des personnes à mobilité réduite, le stationnement sur les trottoirs est strictement interdit.



Axe principal du site Mansart.

© Centre Hospitalier de Plaisir

### Incendie : comment prévenir le risque ?

La plus efficace des préventions reste la vigilance et le respect scrupuleux des consignes de sécurité affichées dans chaque service et en particulier l'interdiction de fumer dans les unités. En cas d'incendie, veuillez respecter les consignes qui vous seront transmises.

### La courtoisie et le respect du personnel

Les règles habituelles de courtoisie sont à observer à l'égard des autres patients et du personnel. Une attention toute particulière est à porter au volume sonore de votre radio et de votre téléphone ou lors des visites, ainsi qu'au respect des installations et du mobilier. L'accès à l'hôpital est interdit aux animaux, sauf dérogation expresse. Il est nécessaire de respecter la vie privée des usagers et des personnels, qu'il est interdit de prendre en photos dans l'enceinte de l'établissement, sans leur consentement, dans le cadre du droit à l'image.



### Tabac, alcool et substances illicites

L'hôpital est un lieu public. Conformément à la loi, il est strictement interdit d'y fumer et d'y vapoter. L'introduction d'alcool ou de substances toxiques est formellement interdite dans l'enceinte de l'établissement. Votre responsabilité pourra être engagée en cas de non-respect de cette réglementation.

© KCW / Centre Hospitalier de Plaisir



Le service social peut être contacté.

### Formalités de sortie

L'équipe médicale prépare votre sortie avec vous, en particulier les modalités de poursuite de votre traitement et de vos soins. Le bureau des admissions vous délivrera un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation dans l'établissement (bulletin destiné à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie et/ou à l'employeur). N'oubliez pas de faire le retrait des objets de valeur déposés à votre arrivée. Si nécessaire, un membre du personnel vous aidera à accomplir ces démarches. Dans certains cas, il pourra être demandé qu'un de vos proches vous accompagne lors de votre retour à domicile.

### Accompagnement de votre sortie (service à la personne)

Le service social, le médecin de l'unité et le cadre du service se chargent de vous aider à organiser votre retour à domicile. La mise en place d'aide à domicile s'organise en lien avec vos proches. Les coordonnées des auxiliaires de vie ainsi que des services de soins à domicile vous seront fournies.

N'hésitez pas à contacter le service social de votre unité. Un compte rendu médical est adressé à votre médecin traitant.

### Frais de transport, quelle prise en charge ?

Si vous êtes en possession d'une prescription médicale attestant que votre état de santé justifie un retour à domicile en véhicule sanitaire léger (taxi agréé) ou en ambulance, le coût occasionné vous sera remboursé par votre caisse d'assurance maladie. Dans les autres cas, les frais sont à votre charge.

### Votre avis sur votre séjour

Votre satisfaction et l'amélioration de la qualité de votre prise en charge font l'objet d'une attention constante. Vous pouvez nous faire part de vos remarques sur votre séjour par écrit, sur papier libre ou en remplissant un questionnaire de sortie (disponible en annexe) : **cela nous aide à répondre au mieux à vos attentes.** Si vous avez été hospitalisé en médecine gériatrique ou psycho-gériatrique, vous avez la possibilité de renseigner le questionnaire de sortie en ligne (site [e-satis](#) <sup>1)</sup>).

1. Concrètement, 2 semaines après sa sortie, le patient reçoit un mail, envoyé automatiquement, contenant un lien unique, individuel et sécurisé lui permettant de se connecter au questionnaire e-Satis en ligne. Il peut y répondre jusqu'à 10 semaines suite à cet envoi.

**Vous écouter : si vous avez besoin d'un renseignement ou d'un conseil, parlez-en d'abord à l'équipe qui pourra vous informer ou vous guider.**

### Vous donner la parole : formuler un éloge, faire une réclamation

Si vous souhaitez formuler un éloge ou une réclamation orale ou écrite, plusieurs personnes sont à votre disposition :

- le cadre de santé du service ;
- les chargé(e)s de relations avec les usagers (leurs coordonnées sont affichées dans chaque service) ;
- les représentants des usagers (leurs coordonnées sont affichées dans chaque service).

Vous pouvez aussi adresser une réclamation en écrivant au directeur du Centre Hospitalier. Une réponse écrite vous sera apportée.

Il vous sera proposé, si nécessaire, une rencontre avec les médiateurs de l'hôpital qui répondront à vos interrogations sur votre prise en charge lors d'une médiation.

Si vous ne trouvez pas satisfaction à l'issue de la médiation proposée par l'établissement vous disposez d'autres voies de recours notamment auprès de la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI).

#### Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation

36, avenue du général De Gaulle  
Tour Gallieni II  
93175 Bagnolet cedex

### La Commission Des Usagers (CDU)

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches à l'hôpital. Elle contribue également, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et à celle de la prise en charge.

Un document relatif à la CDU est affiché dans chaque service et est disponible en annexe. Vous y trouverez les coordonnées des différents intervenants.

### La Maison des USagers et des Associations (MUSA)

Ouverte à tous les usagers et leurs proches, la Maison des USagers et des Associations est à votre écoute. Elle participe à l'amélioration de la qualité de vie à l'hôpital.

C'est un lieu convivial :

- de rencontres et de discussions avec l'hôpital et d'autres usagers ;
- d'échanges et de dialogues avec les associations de bénévoles intervenants au sein du Centre Hospitalier ;
- d'information sur les droits et les devoirs des usagers et de leurs proches et sur la vie de l'établissement, afin de vous y associer.

Les associations de bénévoles peuvent vous informer, vous accompagner et vous soutenir selon vos besoins. Leurs coordonnées sont affichées dans les services.

Pour vous rendre à la MUSA, référez-vous au plan page 17.

#### Maison des USagers et des Associations

Centre hospitalier de Plaisir  
220, rue Mansart  
BP 19  
78375 Plaisir cedex

© KCW / Centre Hospitalier de Plaisir



La Maison des USagers et des Associations

### Le dossier médical

Cf. art L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique.

Le dossier médical informatisé regroupe divers documents vous concernant tels que : traitement, observations médicales et paramédicales, compte rendu d'hospitalisation, conclusions des principaux examens, clichés d'imagerie, etc.

Conservé durant vingt ans par l'hôpital, il est protégé par des règles de confidentialité.

Si vous le souhaitez, vous pouvez en demander une copie. Des plaquettes d'information sur les modalités d'obtention de votre dossier médical sont disponibles au sein de l'unité.

### Les données personnelles sont-elles protégées ?

Les renseignements administratifs, sociaux et médicaux vous concernant sont informatisés. Cela facilite la gestion de votre dossier et peut faire l'objet de statistiques. Le traitement des données à caractère personnel respecte les règles imposées par la loi Informatique & Libertés du 6 janvier 1978 et par la récente loi RGPD du 20 juin 2018<sup>1</sup>.

Les données médicales vous concernant sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit. Elles

sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'hôpital (DIM). Si vous le souhaitez, vous pouvez désigner un médecin qui pourra en prendre connaissance.

**Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant** afin d'en vérifier l'exactitude et le cas échéant de les rectifier, de les compléter, de les mettre à jour ou enfin pour en demander la suppression pour des raisons justifiées. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant au directeur de l'hôpital.

Ce droit d'opposition ne peut toutefois pas s'exercer si le traitement des données nominatives visées répond à une obligation légale de l'établissement.

### L'information sur votre santé et vos soins

Le médecin vous donne des informations sur votre état de santé, et sur les soins envisagés. Afin d'exprimer votre consentement libre et éclairé, vous recevrez une information orale sur les actes, les examens ou traitements qui seront pratiqués, les avantages et les risques éventuels normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques.

Vous pourrez demander toutes informations complémentaires auprès de l'équipe soignante,

1. Cette loi a permis l'adaptation de la loi « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978 au « Parquet Européen, de protection des données ». Elle met ainsi en conformité la loi avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27 avril 2016 directement applicable dans tous les pays européens depuis le 25 mai 2018.

## VOS DROITS À L'HÔPITAL (SUITE)

obtenir l'avis d'un autre professionnel ou demander un délai de réflexion. Cette information peut être, dans certains cas, accompagnée de documents écrits à lire attentivement.

### Le consentement aux soins

Chaque patient reçoit une information adaptée à son état de santé. Le consentement aux soins et aux traitements est toujours recherché et recueilli dès lors dans le dossier médical. Une personne refusant l'hospitalisation est informée des risques auxquels elle s'expose en sortant contre avis médical et signe expressément ce refus.

### Le respect de la confidentialité de votre séjour

Le respect du secret des informations vous concernant est un droit fondamental. Si vous souhaitez que votre présence à l'hôpital ne soit pas divulguée, faites-en la demande à l'Accueil / Bureau des admissions et/ou au cadre et/ou à l'assistante sociale de votre unité.

Les établissements de santé étant tenus de protéger la confidentialité des informations médicales, il leur est notamment interdit de les communiquer par téléphone.

### La personne de confiance

Cf. article L.1111-6 du code de la santé publique.

**La personne de confiance :**  
il s'agit d'une personne en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Lors de votre hospitalisation, il vous est proposé de désigner une personne de confiance. Vous

pouvez la choisir librement dans votre entourage (parent, proche, médecin traitant). Elle sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment. Les personnes sous habilitation familiale, curatelle ou sauvegarde de justice peuvent désigner une personne de confiance. Les personnes majeures placées sous tutelle ne peuvent pas procéder à cette désignation : c'est en principe, le tuteur à qui incombe cette responsabilité. Avec votre accord, votre famille peut être informée de votre état de santé dans les conditions fixées dans chaque service.

#### À noter :

La personne de confiance que vous choisissez doit accepter cette désignation et signer le formulaire. Toutes les décisions que vous prendrez à ce sujet figureront dans votre dossier médical. Vous serez libre de décider que certaines informations que vous jugerez confidentielles ne devront pas être données par l'équipe hospitalière à votre personne de confiance : vous devrez alors l'indiquer précisément.

### Le droit à la dignité

Toute personne a droit au respect de sa dignité, de son intimité, de sa vie privée et de ses croyances. La chambre du patient est un espace privé. Une Charte de la Bienveillance est affichée dans chaque lieu de soins.



### Les directives anticipées

Cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique.

Vous pouvez vous trouver un jour dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. Afin de l'exprimer par avance, vous pouvez rédiger des directives anticipées. Sauf pour certains cas d'exception prévus par la loi, elles s'imposeront au médecin pour toute décision, investigation, intervention ou traitement. Vous pourrez les modifier ou les annuler à tout moment par un nouveau document. Si vous n'êtes pas en état de les rédiger, vous pouvez le faire avec deux témoins, dont votre personne de confiance.

### Le service de protection juridique

Lorsqu'une personne physique majeure se trouve dans l'incapacité de faire face à la gestion de sa situation administrative et financière, ou est particulièrement vulnérable, elle peut faire l'objet d'une mesure de protection.

Cette mesure est confiée par le juge à un mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Le mandataire est chargé d'assurer la protection tant de la personne que de ses biens.

**L'établissement dispose d'un service de Mandataires Judiciaires à la Protection des Majeurs (MJPM), ouvert de 8h à 17h du lundi au vendredi, avec la possibilité de prendre rendez-vous l'après-midi (cf plan page 17).**

### Le droit à l'image

Dans le cadre de ses différentes activités (communication, événementiel...), l'établissement peut être amené à prendre des photographies et à utili-

ser l'image d'un patient. Cela se fait dans le respect de sa vie privée et de son intégrité. Dans tous les cas, une autorisation écrite lui sera demandée.

Pour préserver le droit à l'image, il est également interdit aux usagers d'utiliser le téléphone portable ou autre équipement pour filmer, photographier, ou enregistrer des personnes prises en charge au sein de l'hôpital, ainsi que le personnel, sauf autorisation de leur part.

### L'exercice de votre culte

Si besoin, un professionnel de votre unité prendra contact avec le ministre du culte que vous aurez désigné. Si vous souhaitez le joindre directement, vous pouvez vous rapprocher des institutions religieuses. Leurs coordonnées sont affichées dans les unités et en annexe.

### Vous venez de perdre un proche, décédé dans notre établissement

Nous sommes à votre disposition pour vous accompagner au mieux dans ces moments difficiles. Vous pouvez également consulter notre *Livret à l'intention des proches d'un patient décédé à l'hôpital*, qui vous indiquera les principales formalités que vous aurez à effectuer. Il vous permettra également d'avoir des informations sur le don d'organe.

#### Si vous souhaitez en savoir plus sur vos droits, des documents existent :

les fiches informatives sur les directives anticipées, la protection juridique et l'accès à votre dossier médical, la charte de la bienveillance... Ils sont disponibles sur simple demande auprès de l'assistante sociale de votre service, et/ou cadre, et/ou du secrétariat de votre unité, sur le site internet ou sur les présentoirs situés à l'entrée des services, à l'Accueil, au Bureau des Admissions, et à la Maison des Usagers et des Associations.



# 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](http://www.sante.gouv.fr)

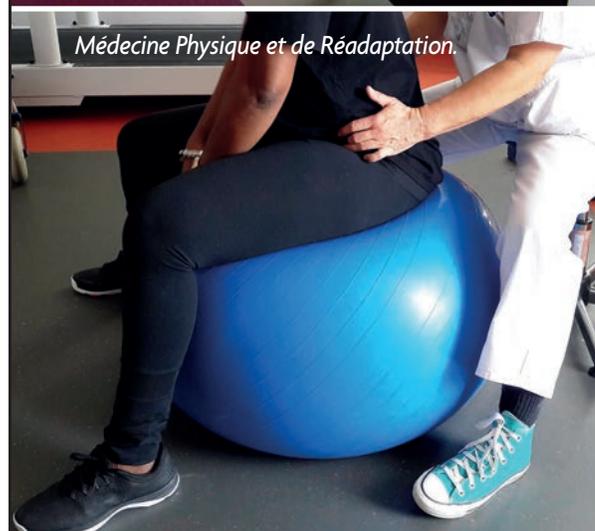
Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



Un salon.



Une chambre.



Médecine Physique et de Réadaptation.



Consultation de Soins et chirurgie dentaire.



Exposition dans les jardins du Centre hospitalier.



Résidence danse et musique dans les services.

## PRINCIPALES COORDONNÉES UTILES

**Vous trouverez ici les principaux numéros de téléphone et sites internet qui vous seront utiles dans vos démarches.**

STANDARD  
01 30 79 57 57

### Site Internet

[www.ch-plaisir.fr](http://www.ch-plaisir.fr)

### Bureau des admissions

#### • Bureau des admissions

Tél : 01 30 79 57 57

#### • Bureau des hospitalisations sans consentement

Tél : 01 30 81 84 71 ou 84 73

### Voies de recours

#### Commission régionale de conciliation et d'indemnisation

36, avenue du général De Gaulle  
Tour Gallieni II  
93175 Bagnolet cedex

### Maison des USagers et des Associations

Tél : 01 30 79 40 02

La liste des associations de bénévoles est affichée dans les services.

### ARS

Agence Régionale de Santé d'Île-de-France

Tél : 01 44 02 00 00

[www.ars.iledefrance.sante.fr](http://www.ars.iledefrance.sante.fr)

### HAS

Haute Autorité de Santé

Tél : 01 55 93 70 00

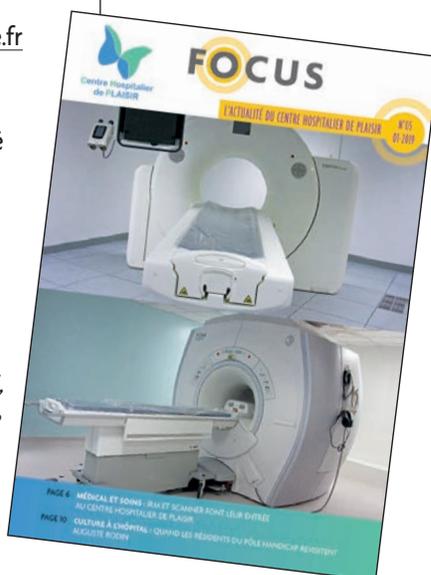
[www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

### Représentants des cultes

La liste est affichée dans les services et en annexe.

### Représentants des usagers

La liste est affichée dans les services et en annexe.



*FOCUS,  
le magazine  
de l'établissement.  
Demandez-le  
à l'équipe soignante.*

## LISTE DES ANNEXES (VOIR LES FICHES CI-CONTRE)

**Vous trouverez a minima dans ce livret d'accueil, les annexes suivantes :**

- Résultats des indicateurs publics obligatoires
- Programme d'action annuel du CLIN
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Affiche CDU
- Affiche sur les cultes
- Questionnaire de sortie

**D'autres documents pourront vous être remis lors de votre admission.**



**Centre Hospitalier  
de PLAISIR**

**Centre Hospitalier de Plaisir - Site Mansart**

220, rue Mansart 78375 Plaisir cedex

*Standard : 01 30 79 57 57*