LIVRET D'ACCUEIL

DU PATIENT

CENTRE HOSPITALIER
DU SUD SEINE ET MARNE

FONTAINEBLEAU • MONTEREAU-FAULT-YONNE • NEMOURS

www.ch-sud-seine-et-marne.fr

Présentation

Le Centre hospitalier du Sud Seine-et-Marne (C.H. Sud 77) est un établissement public de référence dans le soin et l'enseignement. Issu de la fusion des ex Centres hospitaliers de Fontainebleau, Montereau-Fault-Yonne et Nemours, l'établissement, créé en janvier 2017, est organisé en 7 pôles d'activité clinique et médico-technique dans la prise en charge des personnes à tous les âges de la vie.

Certifié par la Haute autorité de santé, son activité est déployée sur trois sites hospitaliers principaux, à Fontainebleau, Montereau-Fault-Yonne et Nemours, et sur des sites périphériques. Il compte 2 500 professionnels (dont 350 médecins), 1 320 lits et places et dispose d'un budget d'exploitation de 210 millions d'euros.

Au-delà de ses missions traditionnelles dans le secteur sanitaire, le Centre hospitalier du Sud Seine-et-Marne dispose de 640 places autorisées d'E.H.P.A.D., ce qui le positionne comme le premier acteur Seine-et-Marnais proposant des places d'hébergement pour personnes âgées dépendantes. Il assure par ailleurs la direction commune des E.H.P.A.D. de Beaumont-du-Gâtinais et Samois-sur-Seine.

Acteur sanitaire majeur du Sud de l'Ile-de-France, il constitue avec le Groupe hospitalier Sud Ile-de-France le Groupement hospitalier de territoire "77 Sud".

CENTRE HOSPITALIER
DU SUD SEINE ET MARNE
FONTAINEBLEAU • MONTEREAU-FAULT-YONNE • NEMOURS

Sommaire

CENTRE HOSPITALIER
DU SUD SEINE ET MARNE
FONTAINEBLEAU • MONTEREAU-FAULT-YONNE • NEMOURS

10 Plan et accès

11 Votre arrivée

18 Votre séjour

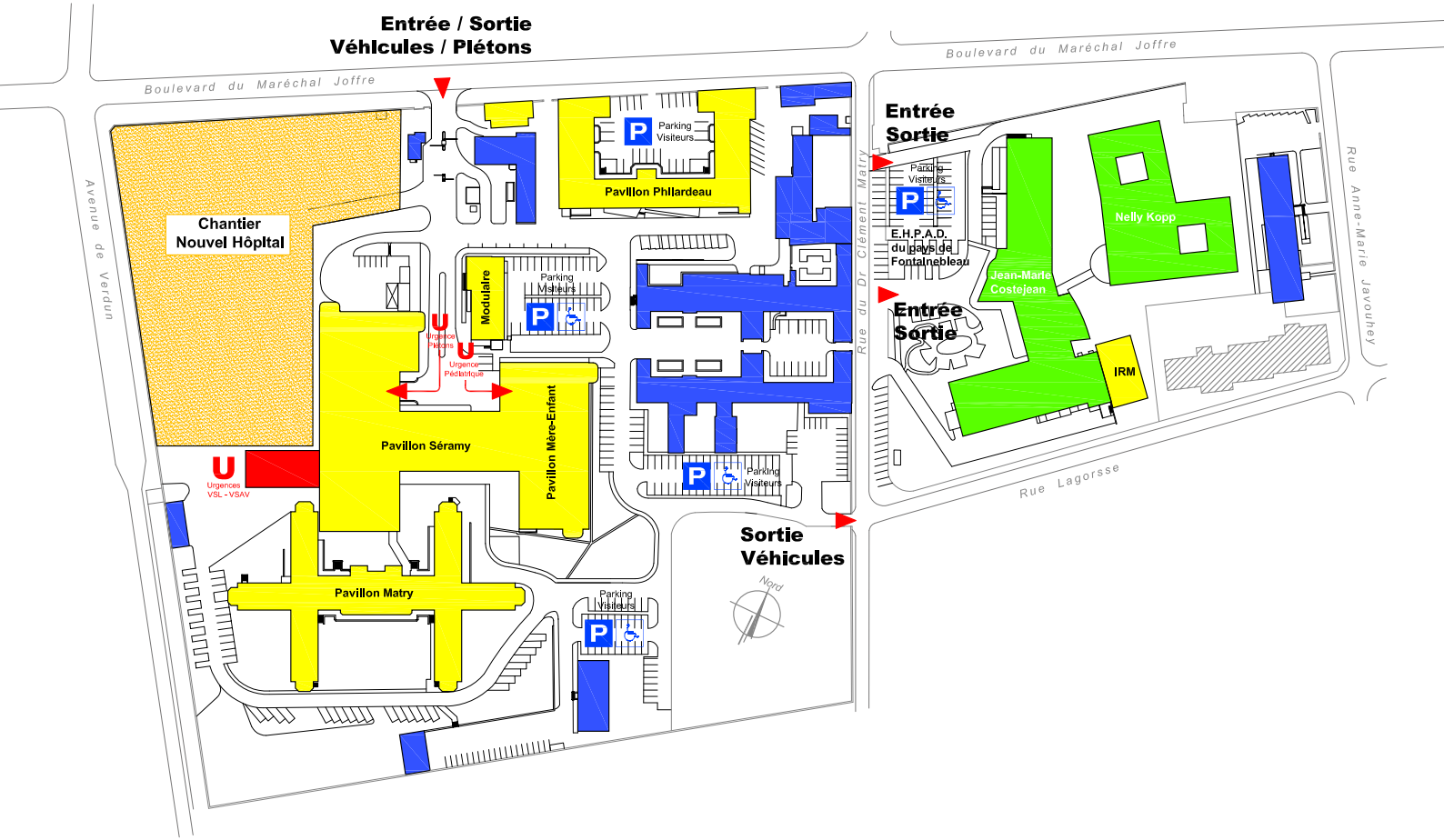
27 Votre sortie

29 Vos droits

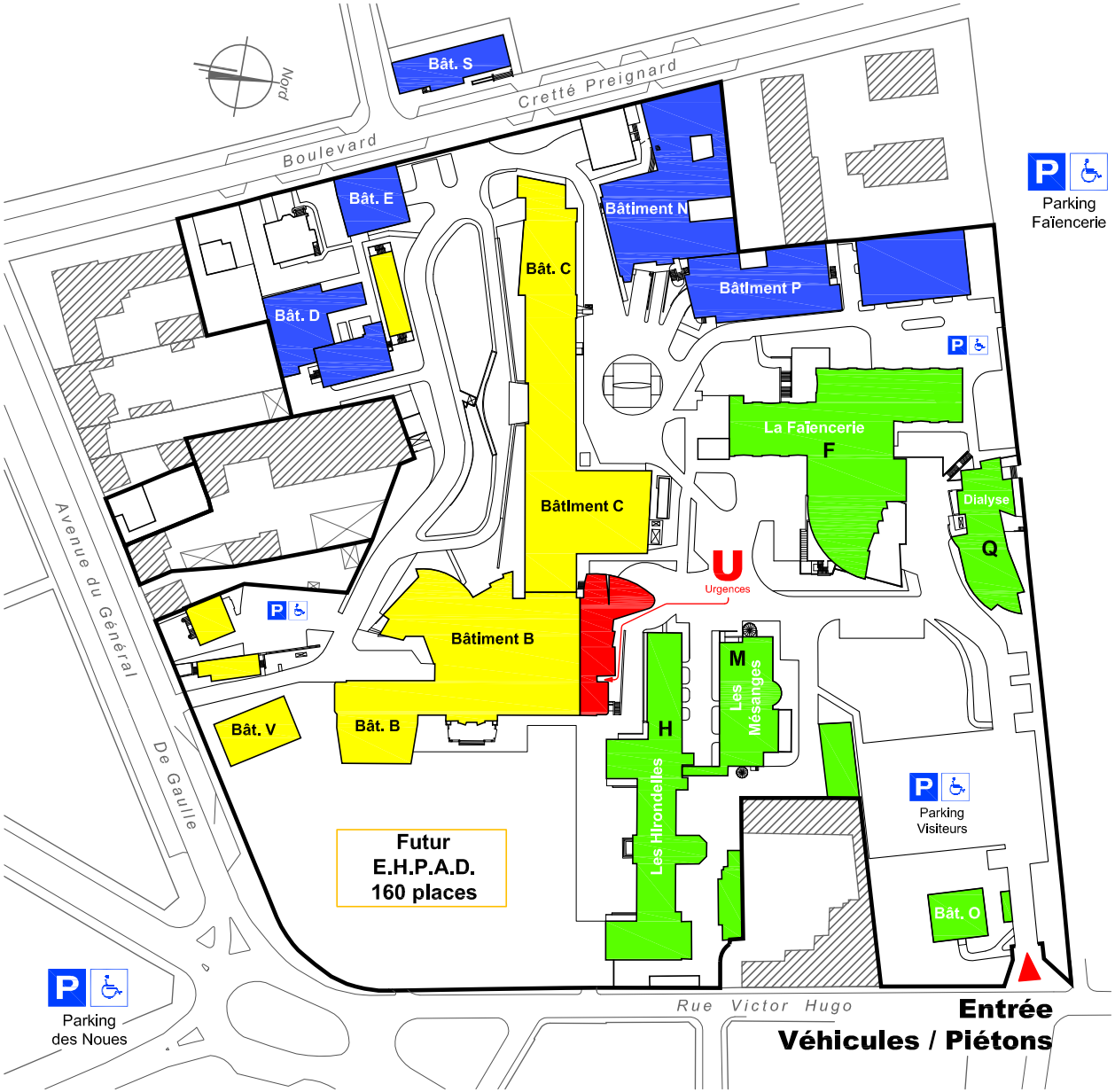
39 Vos devoirs

41 Qualité - Gestion des Risques

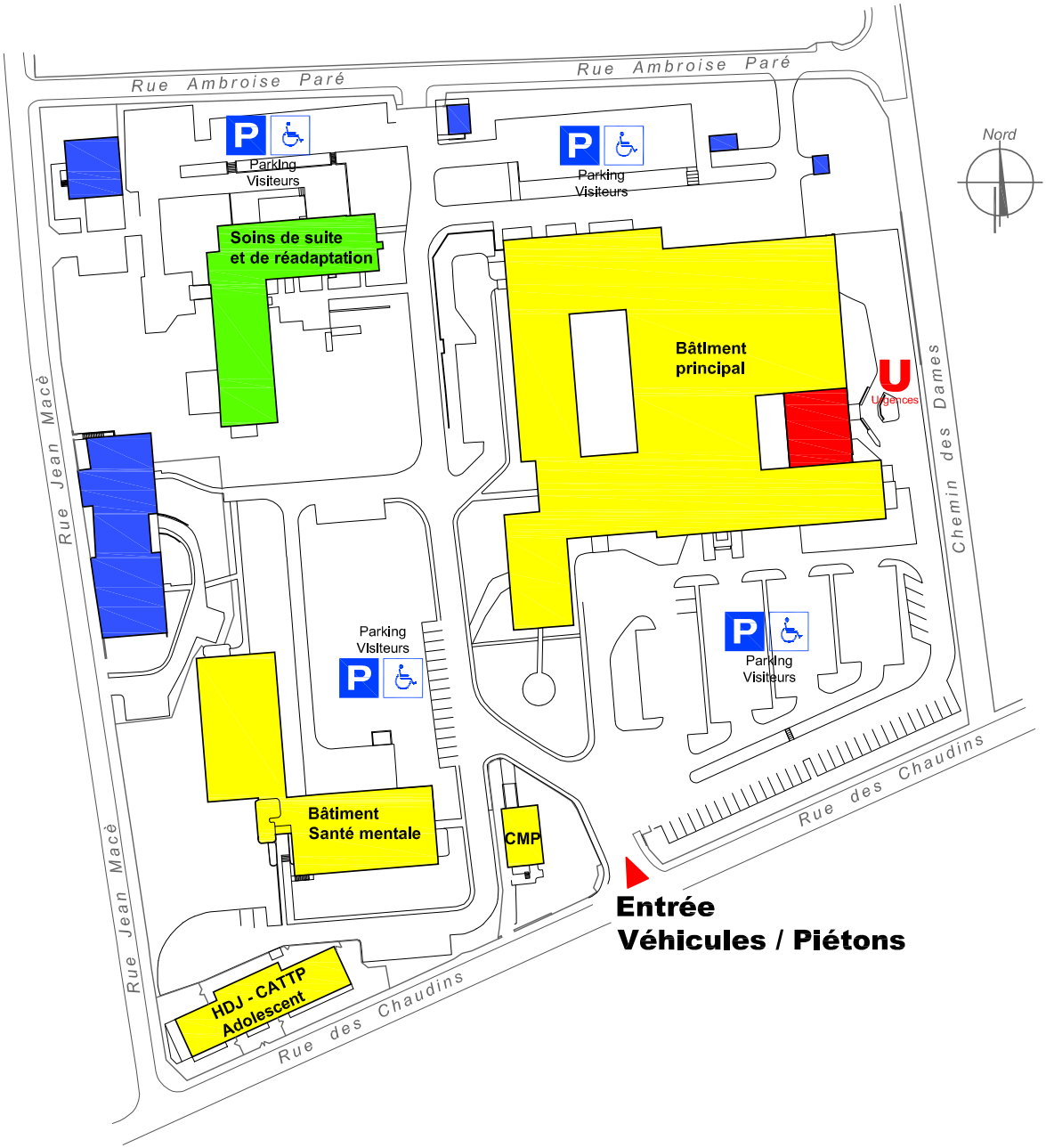
Site de Fontainebleau



Site de Montereau-Fault-Yonne



Site de Nemours



CENTRE ALZHEIMER LA VILLA BAUCIS :

un EHPAD 100 % dédié au bien être des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée

À Fontainebleau, ce concept innovant offre tous les avantages d'un EHPAD classique enrichi d'une architecture et d'un mode de fonctionnement entièrement pensés pour Alzheimer. Personnel spécialement formé, circulation libre et sécurisée des résidents, activités spécifiques, rythmes adaptés... des conditions de vie optimisées pour assurer en priorité le bien-être des résidents, sans recours excessif aux médicaments.

Conserver le plus longtemps possible la capacité à jouir de la vie.

Si la maladie d'Alzheimer reste pour l'instant incurable, il n'en est pas moins possible de viser l'amélioration de la qualité de vie des résidents... et de leurs familles.

La Villa Baucis à Fontainebleau fait partie des six Centres d'Almage qui ont tous obtenu le "Certificat Qualité Familles et Résidents" décerné par Cap Retraite, une récompense faisant suite aux avis positifs des aidants.

L'équipe soignante s'appuie sur une technique dite "cognitivo-comportementale" basée sur l'étude et la prise en compte des comportements, des pensées et des émotions de chacun des résidents, dans chaque situation, avec pour ambition de préserver à tout prix les formidables anti-dépresseurs que sont le bien-être et le plaisir.

"Au lieu d'entraver la déambulation, on l'encourage"

Le Centre est doté d'un très grand parc arboré et d'une architecture adaptée, qui facilite la déambulation, activité physique simple mais aux nombreux bénéfices psychologiques, physiques, intellectuels et émotionnels.

La circulation des résidents est totalement libre dans l'enceinte du Centre, y compris dans le jardin ! Un espace ouvert qui évite le stress et réduit les troubles du comportement. Bien entendu, l'intégralité du parcours de déambulation est sécurisée et l'équipe veille en permanence à la santé des résidents. Ces derniers peuvent même, lorsque la situation le permet, emménager avec leur animal de compagnie.

Le plaisir, un formidable antidépresseur

Le divertissement est à la base de l'élaboration de toutes les activités thérapeutiques. Chaque semaine un planning renouvelé d'activités est proposé afin de permettre à chacun de choisir ce qui lui plaît le plus. Des sorties sont aussi régulièrement proposées aux résidents (conférences, sorties de films, expositions, balades en forêt, restaurant, etc.) C'est à cette condition que l'équipe parvient à maintenir ou stimuler les fonctions cognitives et sensorielles des résidents: mémoire, parole, odorat... mais également des émotions comme la tendresse, l'amitié et l'amour.
Par ailleurs, le rôle des familles dans la vie des résidents est capitale, le Centre incite les proches à s'impliquer dans le projet de vie de leur parent, et à leur rendre visite sans qu'il soit nécessaire de prévenir des heures à l'avance.

Hébergement permanent ou accueil de jour

Situé au 45 du Boulevard du Maréchal Foch à Fontainebleau, en lisière de forêt en allant vers Melun, dans un cadre calme et arboré, La Villa Baucis peut accueillir 70 résidents en hébergement permanent et dispose également de 10 places d'accueil de jour thérapeutique. Pour faire une demande d'hébergement, vous pouvez contacter le 01 64 69 54 54 ou écrire à l'adresse email villabaucis@almage.com

Plus d'informations sur :
www.almage.com/baucis

Les 8 grands principes du "Manifeste Alzheimer" qui guident tout le personnel dans la prise en charge :

1. Le plaisir avant tout
2. La relation au centre des émotions
3. Les familles sont essentielles
4. La santé du corps comme de l'esprit
5. Tout est prétexte au mouvement
6. Nous nous adaptons au langage des malades
7. La liberté de circulation, un droit fondamental
8. Tout le personnel est acteur du projet

Accès et coordonnées des sites

Fontainebleau **55, Boulevard du Maréchal Joffre**

- Gare S.N.C.F. : Fontainebleau Avon,
- Plusieurs bus (lignes 2, 3 et 4) desservent le **site de Fontainebleau** de façon régulière.

Montereau-Fault-Yonne **1, bis rue Victor Hugo**

- Gare S.N.C.F. gare de Montereau-Fault-Yonne située à 10 minutes à pied du site,
- Bus en provenance de la ville haute ou de la gare, arrêts Lepesme ou de La Faiencerie.

Nemours **15, Rue des Chaudins**

- La gare de Nemours Saint-Pierre est à moins de 30 minutes de marche du site,
- Bus ligne 5 (S.T.I.L.L.) arrêts Les Chaudins ou Hôpital.

Stationnement :
Le nombre de places étant limité à l'intérieur des sites, il est conseillé de garer votre voiture à l'extérieur. Vous trouverez des places de stationnement gratuites dans les rues avoisinantes.

Pour nous joindre :

Courrier :
Centre hospitalier du Sud Seine-et-Marne,
55, Bd du Maréchal Joffre - 77305 Fontainebleau

Téléphones :
Site de Montereau-Fault-Yonne : 01 64 31 64 31
Site de Nemours : 01 64 45 19 00
Site de Fontainebleau : 01 60 74 10 10

Mail:
direction@ch-sud77.fr

Votre Arrivée

Accueil et formalités administratives d'admission :

Le service public hospitalier est accessible à tous, **mais les soins et séjours en hospitalisation ne sont pas gratuits**.

A votre admission, les démarches sont obligatoires pour obtenir la prise en charge de vos frais d'hospitalisation.

Afin de faciliter votre admission et assurer la meilleure prise en charge financière par votre organisme de sécurité sociale et mutuelle ou autre, il est indispensable dans tous les cas, de vous présenter au bureau des admissions, muni de tous les documents pour effectuer les formalités administratives.

En cas d'hospitalisation programmée : procédez à votre préadmission au service des admissions dès votre prise de rendez-vous ou le plus tôt possible, vous éviterez ainsi l'attente le jour de votre entrée.

En cas d'hospitalisation en urgence : vous ou une personne de votre entourage doit se présenter au bureau des admissions dès que possible.

Cas particuliers :

Les majeurs protégés et les personnes mineures : si vous êtes majeur protégé, votre représentant légal (muni d'une pièce d'identité) doit être présent lors de votre admission et de votre sortie.

Les personnes mineures ne peuvent sortir qu'accompagnées de la personne ayant l'autorité parentale ou suivant le cas d'une personne majeure de son choix. Dans tous les cas, une pièce d'identité sera demandée.

Patients handicapés : vous devez faire état de votre handicap afin que le service prenne les mesures nécessaires pour une prise en charge adaptée à vos besoins.

Recours à un interprète :

Si vous avez des difficultés à vous exprimer ou à comprendre les informations transmises, vous pouvez demander au personnel du service à bénéficier d'un interprète.

Documents à fournir au Bureau des Admissions à l'entrée ou en cours d'hospitalisation :

- **Votre pièce d'identité :** carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour, livret de famille (notamment pour les enfants), ou à défaut permis de conduire,
- **Votre carte vitale** mise à jour (des bornes de mise à jour sont à votre disposition près des bureaux des admissions et des urgences),
- **Votre carte de mutuelle** complémentaire en cours de validité **et la prise en charge pour votre hospitalisation** (à demander à votre mutuelle avant l'entrée ou en cours de séjour), ou votre **attestation d'Aide au paiement d'une Complémentaire Santé (A.C.S.)**,
- **Un justificatif de domicile** de moins de 3 mois,
- **La convocation du service de soins** (le cas échéant),

Et suivant votre situation, documents supplémentaires à fournir :

- Si vous êtes bénéficiaire de la Couverture Maladie Universelle Complémentaire (C.M.U.C.) : l'**attestation de C.M.U.C.** en cours de validité,
- Si vous bénéficiez de l'Aide Médicale de l'Etat (A.M.E.): **la carte d'admission à l'Aide Médicale de l'Eta**t en cours de validité,
- S'il s'agit d'un accident du travail ou d'une maladie professionnelle : **la feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle** délivrée par votre employeur,
- Si vous êtes ressortissant européen : votre **Carte Européenne d'Assurance Maladie (C.E.A.M.)** en cours de validité,
- Si vous bénéficiez d'une assurance privée : **la prise en charge pour votre hospitalisation délivrée par votre assurance privée**.
- **Si vous êtes majeur protégé :** le représentant légal muni de sa pièce d'identité doit être présent et faire les démarches administratives d'admission. Une autorisation de soins, d'anesthésier et d'opérer devra être signée par le représentant légal du patient et remise au médecin.
- **Si le patient mineur :** carnet de santé, livret de famille ou tout document justifiant l'autorité parentale, copie de la pièce d'identité de la personne majeure accompagnant le mineur.

Documents médicaux :

Le service de soins peut également vous demander certains documents utiles pour votre prise en charge médicale : carnet de santé, carte de groupe sanguin, courriers du médecin traitant, l'ordonnance de vos traitements médicaux en cours, les résultats d'examens…

Lieux et horaires des bureaux des admissions :

Site de Fontainebleau :

Du Lundi au Vendredi :

- Pour les hospitalisations, au rez-de-chaussée du Pavillon Séramy (près de la cafétéria). **de 09h00 à 17h00**.
- Pour les services de gynécologie, obstétrique, pédiatrie, néonatologie et urgences pédiatriques, au rez-de-chaussée du Pavillon Mère-Enfant **de 08h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30**,

Le samedi matin :

Une permanence est assurée pour toutes les hospitalisations à l'accueil situé au rez-de-chaussée du Pavillon Séramy (près de la cafétéria), **de 08h30 à 12h00**.

Site de Montereau-Fault-Yonne :

Rez-de-chaussée du bâtiment principal C1 (près de la cafétéria) :

- du lundi au vendredi **de 8h30 à 17h00**

Site de Nemours :

Rez-de-chaussée du bâtiment principal :

- du lundi au vendredi **de 8h00 à 17h00**.

Activité libérale :

Certains médecins ont l'autorisation d'exercer à titre libéral au sein de l'hôpital, dans des conditions strictement réglementées.

Les tarifs et modalités doivent faire l'objet d'une information au préalable au moment de la prise de rendez-vous. Les tarifs sont affichés dans les salles d'attente.

Frais d'hospitalisation :

Les tarifs des frais de séjour :

Révisables chaque année, les tarifs sont consultables sur les panneaux d'affichage situés à l'entrée de chaque service d'hospitalisation et aux guichets des admissions.

Les frais d'hospitalisation comprennent :

- Le prix de journées correspondant aux soins, aux activités médicales
- Et le forfait journalier correspondant à l'hébergement.
- Et les suppléments optionnels, ils recouvrent les différents services selon vos souhaits : chambre particulière, téléphone, télévision, lit ou fauteuil et repas accompagnant.

Si vous êtes assuré social, à jour de vos droits au moment des soins, votre caisse de sécurité sociale prendra en charge une partie de vos frais d'hospitalisation (80% dans la plupart des cas).

Il restera à votre charge ou à la charge de votre mutuelle complémentaire une partie des frais d'hospitalisation : le ticket modérateur (20% du prix de journée) et le forfait journalier ainsi que les suppléments optionnels.

Si vous n'êtes pas assuré social, un accompte vous sera demandé à l'entrée et vous devrez régler l'intégralité des frais d'hospitalisation.

Tous les frais restant à votre charge sont à régler à la sortie, au bureau des admissions, en espèces (dans la limite de 300 €), par carte bancaire ou par chèque.

A défaut, une facture sera transmise à votre domicile, elle devra être réglée à la Trésorerie de Fontainebleau-Avon (28 rue d'Avon – 77305 Fontainebleau), qui se charge du recouvrement des factures d'hospitalisation

En cas de dossier incomplet ou de refus de prise en charge, tous les frais liés à votre hospitalisation seront à votre charge, une avance vous sera réclamée. Il vous appartiendra ensuite d'obtenir le remboursement auprès des organismes d'affiliation.

Service Social :

Si vous n'êtes plus ou pas assuré social et/ou si vous rencontrez des difficultés financières pour régler les frais de votre hospitalisation, vous devez prendre contact dès votre entrée avec le service social de l'établissement.

Les assistantes sociales de l'hôpital pourront selon votre situation, vous aider à rétablir vos droits à l'assurance maladie, à constituer un dossier de C.M.U.C., d'Aide Médicale de l'Etat (A.M.E.), de Soins urgents ou d'Aide au paiement d'une Complémentaire Santé (A.C.S.).

N'hésitez pas à les contacter directement ou par l'intermédiaire du Cadre de Santé, elles pourront vous rencontrer dans votre chambre ou sur rendez-vous dans leur bureau, selon votre état de santé.

Fontainebleau **01 60 74 10 65**
Nemours **01 64 45 19 92**
Montereau-Fault-Yonne **01 64 31 65 13** ou **01 64 31 65 73**

Sur le site de Montereau-Fault-Yonne, une permanence d'accès aux soins de santé (P.A.S.S.) est à votre disposition pour vous aider dans vos démarches, elle est ouverte le mardi et jeudi matin.
Secrétariat **01 64 45 67 88**.

Hospitalisation en santé mentale :

En santé mentale, l'admission en service libre est la règle générale.

Si votre état de santé le justifie et rend votre consentement impossible, votre admission peut-être prononcée à la demande de votre famille ou d'un proche : c'est le cas des Soins Psychiatriques à la demande d'un tiers (**S.P.D.T.**) ou des Soins Psychiatriques à la demande d'un Tiers en Urgence (**S.P.D.T.U.**).

Lorsque l'état de santé l'exige et qu'aucun tiers ne peut être désigné, la procédure de Soins Psychiatriques en cas de Péril Imminent (**S.P.P.I.**) pourra être mise en œuvre.

Si votre état de santé compromet l'ordre public ou la sûreté des personnes, votre hospitalisation peut être prononcée sur arrêté préfectoral. Il s'agit alors de Soins Psychiatriques sur Demande du Représentant de l'Etat (**S.P.R.E.**).

Dans tous les cas, vos conditions de séjour, les modalités de sortie et les recours dont vous disposez vous seront expliqués par le personnel et les cadres soignants du service.

Votre Séjour

Bien identifié, bien soigné :

Afin de garantir la sécurité de votre parcours de soins, dès votre admission, vous devrez porter un bracelet d'identification comportant votre nom de naissance, votre nom marital, votre prénom, votre date de naissance, votre sexe et votre numéro d'identification.

A chaque étape de votre prise en charge et tout au long du séjour, les professionnels de santé vérifieront votre identité.

Les traitements médicamenteux :

Au cours de l'hospitalisation tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'hôpital, ils vous sont donnés par l'infirmier(e).

Lors de votre arrivée, il vous sera demandé de remettre vos médicaments et l'ordonnance en votre possession à l'équipe soignante. Le médecin les prendra en compte pour ajuster sa prescription à votre état de santé et ils vous seront restitués au moment de votre sortie.

Exceptionnellement, si la pharmacie de l'hôpital ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, vos médicaments personnels pourront être utilisés, avec l'accord du médecin, le temps que la pharmacie de l'hôpital les commande.

Pour votre prise en charge médicale nous vous demandons d'apporter :

La lettre de votre médecin traitant, les examens complémentaires et radiographies et tout document permettant au médecin une prise en charge adaptée.

Votre chambre, prestation chambre particulière, lit ou fauteuil accompagnant :

Suivant les disponibilités du service et les nécessités de votre état de santé, vous disposerez d'une chambre à 1 ou 2 lits.

Selon les disponibilités du service, vous pouvez obtenir une chambre particulière, un lit accompagnant ou un fauteuil, moyennant un supplément. Adressez-vous au personnel soignant ou au cadre du service. Il vous sera demandé de remplir le formulaire "Engagement de payer". Les frais peuvent être pris en charge par votre mutuelle.

Dans les services d'hospitalisation de Santé Mentale, les chambres individuelles sont attribuées sur indication médicale en fonction du contexte clinique.

La non divulgation de votre présence à l'hôpital :

Vous souhaitez la confidentialité de votre séjour vis-à-vis des tiers, adressez-vous au cadre de santé du service et au service des admissions, et informez le prestataire télévision et téléphone.

Horaires et modalités des visites :

Afin de ne pas perturber les soins et les autres patients, veuillez respecter les règles suivantes :

- Les visites sont autorisées sauf dispositions particulières de **13h à 20h**. Les horaires sont affichés à l'entrée de chaque service et dans chaque chambre,
- Les visites des enfants de **moins de 14 ans** ne sont pas autorisées,
- Deux visiteurs maximum par patient dans la chambre,
- Par ailleurs, dans certains services spécialisés, les modalités de visite sont particulières. Elles sont précisées à l'entrée de l'unité. Le port d'une tenue spécifique fournie par l'établissement peut être exigé.

Effets personnels et valeurs :

Lors de votre hospitalisation, n'apportez et ne conservez dans votre chambre que des objets sans valeurs et qui vous sont indispensables. Ne rien laisser sans surveillance (tablette, téléphone portable)...

- Votre linge personnel : pyjama, robe de chambre, serviette et gant de toilette, pantoufles etc...
- Votre nécessaire de toilette : brosse à dents, dentifrice, savon, rasoir, sèche-cheveux, etc...

La présence d'appareils dentaires et auditifs doit être signalée au personnel soignant dès votre arrivée dans le service. Veillez à les ranger dans des boitiers étiquetés à votre nom.

En vertu des dispositions légales en vigueur, l'établissement ne saurait être tenu responsable de la perte ou de la disparition d'objets que vous conservez sous votre responsabilité.

(Articles L 1113-1 à L 1113-10 et R 1113-1 à R 1 113-9 du code de la santé publique (C.S.P.)).

Vous avez la possibilité de déposer vos valeurs (argent liquide, bijoux et moyens de paiement uniquement) au coffre de la régie au bureau des admissions : du lundi au vendredi de 08h30 à 17h00. Un reçu du dépôt vous sera remis.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer, adressez-vous au personnel soignant du service qui pourra les déposer à votre place, un récépissé de dépôt doit vous être remis.

A votre sortie ou en cours d'hospitalisation, vous pourrez reprendre ces valeurs en présentant votre pièce d'identité et le reçu du dépôt au bureau des admissions aux heures d'ouverture.

Si vous ne pouvez pas vous déplacer personnellement, vous pouvez désigner une tierce personne qui devra présenter : une procuration dûment signée l'autorisant à retirer votre dépôt, votre pièce d'identité et la sienne ainsi que le reçu du dépôt.

Les valeurs non réclamées au-delà d'un mois après votre sortie seront transmises à la trésorerie de Fontainebleau-Avon (28, rue d'Avon – 77305 Fontainebleau). Elles devront y être réclamées dans les meilleurs délais.

Les vêtements ou effets personnels que vous auriez oubliés resteront à votre disposition ou à celle de votre famille pendant le mois suivant votre sortie. Au-delà, ils seront remis à des personnes nécessiteuses.

L'équipe qui vous prend en charge :

Vous serez accueilli par un membre de l'équipe soignante. Votre prise en charge est assurée 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires qui mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien :

- L'équipe médicale est dirigée par un médecin responsable du service, assisté dans sa fonction par d'autres praticiens, des internes en médecine, des sages-femmes, des pharmaciens, des biologistes,
- L'équipe paramédicale : infirmière (I.D.E.), infirmière du bloc opératoire (I.B.O.D.E)., infirmière anesthésiste (I.A.D.E.), aide-soignante (A.S.), puéricultrice, auxiliaire puéricultrice, brancardier, sont placés sous la responsabilité du cadre de santé.

Selon les cas, d'autres professionnels spécialisés sont appelés à intervenir :

- Assistantes sociales, psychologues, diététiciennes, secrétaires médicales, personnel des services d'imagerie médicale, de laboratoire, de rééducation,
- Agents des services hospitaliers (A.S.H.), équipes logistiques (cuisinier, technique, lingerie, informatique, administration et gestion…)

L'identité du personnel de l'établissement est inscrite sur la blouse ou sur un badge.

Sur les sites de Fontainebleau et Nemours, l'identification des fonctions peut être faite par les codes couleurs des tenues vestimentaires.

AS/AUX PUERI
VERT ANIS

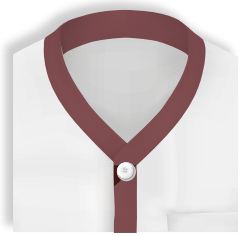
ASH
GRIS

BRANCARDIER ET
CHAMBRE MORTUAIRE
VERT

RADIO
BEIGE

SAGES-FEMMES
CORAIL

IDE/PUERICULTRICE
MAGIC AZUR



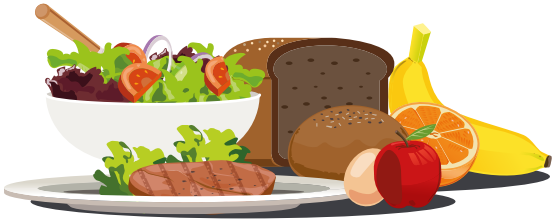
CADRE DE SANTÉ
ROUGE CARMIN

MEDECIN
BLANC

MASSEUR KINÉ
VERT CLAIR

ÉDUCATRICES
ROUGE

Vie quotidienne (ou les services):



Les repas :

Nous mettons tout en œuvre pour vous proposer des menus diversifiés, de qualité et adaptés à votre état de santé.

Les repas sont généralement servis entre :

07h30 - 08h30 pour le petit-déjeuner,

12h00 - 12h30 pour le déjeuner,

18h00 - 18h30 pour le dîner

Votre état de santé peut exiger un régime alimentaire strict, certains aliments ou boissons peuvent vous être déconseillés, voire interdits. Veuillez respecter les indications du médecin et du personnel soignant.

Sur prescription médicale, une diététicienne prendra en considération les besoins spécifiques liés à votre pathologie.

Dans la mesure du possible, vos préférences alimentaires peuvent être prises en compte pour la composition de votre repas.

N'hésitez pas à faire appel au personnel soignant ou au cadre du service si un problème quelconque se pose au niveau de vos repas.

Si un membre de votre famille désire prendre un repas avec vous, vous devez en faire la demande auprès du personnel soignant. Ces repas feront l'objet d'une facturation séparée, les tarifs sont affichés à l'entrée du service

Votre courrier :

Vous pouvez recevoir du courrier durant votre hospitalisation. Il vous sera distribué dans votre chambre du lundi au vendredi. Demandez à vos correspondants de bien indiquer le nom du service dans lequel vous êtes hospitalisé, ainsi que le numéro de votre chambre. Si des mandats et colis recommandés vous sont adressés, le vaguemestre de l'établissement viendra vous les remettre. Une pièce d'identité sera exigée.

Des boîtes aux lettres vous permettront de déposer votre courrier affranchi, renseignez-vous auprès du personnel soignant pour connaître leurs emplacements.

Les associations :

De nombreuses associations travaillent en lien avec l'hôpital. Des bénévoles se tiennent à votre disposition pour vous écoutee, vous conseiller et vous accompagner. Renseignez-vous auprès du personnel soignant.

La liste et leurs coordonnées sont à votre disposition sur les panneaux d'affichage situés à l'entrée du service.

Téléphone :

Vous pouvez obtenir une ligne téléphonique dans votre chambre, excepté dans les services de santé mentale.

Les tarifs, les conditions et les modalités pour souscrire ce service vous seront expliqués en vous rendant ou en appelant suivant les sites aux services suivants :

<table>
<tr><th colspan="2">Fontainebleau</th><th>Montereau-Fault-Yonne</th><th>Nemours</th></tr>
<tr><td>Maternité et gynécologie</td><td>Autres services</td><td>Tous services</td><td>Tous services(hors psychiatrie)</td></tr>
<tr><td>Accueil du
pavillon mère enfant</td><td>Bureau des
admissions au
rez-de-chaussée
du Pavillon
Séramy</td><td>Cafétéria située
au-rez-de-chaussée
du Bâtiment principal</td><td>Prestataire situé
au rez-de-chaussée
du bâtiment principal
près de l'accueil</td></tr>
<tr><td>Tél : 10 98</td><td>Tél : 3801
ou 1086</td><td rowspan="2">Tél : 3 67 97</td><td rowspan="2">Tél : 2 24 98</td></tr>
<tr><td colspan="2">En dehors des horaires d'ouverture adressez-vous au standard en composant le "9"</td></tr>
<tr><td colspan="2">Les frais seront à régler au bureau
des admissions lors de votre sortie</td><td colspan="2">Les frais sont à régler directement au prestataire,
une avance vous sera demandée</td></tr>
</table>

Télévision :

Chaque chambre dispose d'un téléviseur. Cette prestation est assurée par une société extérieure.

Pour la mise en service du téléviseur, suivant les sites, veuillez-vous adresser à :

Fontainebleau	Montereau-Fault-Yonne	Nemours
cafétéria au rez-de-chaussée du Pavillon Séramy Tél. : 3496	cafétéria au rez-de-chaussée du bâtiment principal Tél. : 3 67 97	Prestataire au rez-de-chaussée du bâtiment principal près de l'accueil Tél. : 2 24 98

Si vous avez des problèmes d'audition ou si vous êtes en chambre double, un casque individuel peut vous être fourni.

Les frais sont à régler directement auprès du prestataire, une avance vous sera demandée.

Boutique Cafétéria et distributeurs :

Fontainebleau	Montereau-Fault-Yonne	Nemours
Cafétéria au rez-de-chaussée du Pavillon Séramy Lundi au vendredi de 08h00 à 18h00 Samedi 10h00 à 17h00 Dimanche et jours fériés de 11h00 à 17h00	Cafétéria au rez-de-chaussée du Bâtiment principal Lundi au samedi de 8h00 à 19h00 Dimanche et jours fériés de 10h00 à 18h00	Espace de détente avec distributeur de boissons et friandises situé dans le hall d'entrée du bâtiment principal et dans le hall du service de psychiatrie

Des distributeurs sont également disponibles à proximité des cafétérias

Votre sortie

Le centre hospitalier respecte votre liberté.

Formalités médicales de sortie :

Seul le médecin responsable du service peut décider de votre sortie. Il vous informera de la date retenue.

Dans tous les cas, il vous sera remis par le personnel soignant ou le médecin :

- Un bon de sortie à remettre au bureau des admissions,
- Une lettre de liaison, ou compte rendu d'hospitalisation qui pourra, sur votre accord, être transmis à votre médecin traitant,
- Les informations utiles à votre suivi post-hospitalisation, ainsi que la marche à suivre en cas de complication ou d'évènements inattendus vous seront délivrées par le médecin qui organise votre sortie,
- Les prescriptions nécessaires à la continuité des soins : traitement, ordonnances pour acte d'imagerie, laboratoire, séances de kinésithérapie…,
- Les documents personnels que vous avez apportés (radiographies, carnet de santé, etc…)
- N'oubliez pas de demander les traitements que vous aviez apportés,
- Eventuellement, un certificat médical d'arrêt de travail,
- Un bon de transport ou certificat médical si nécessaire,

En règle générale vous regagnerez votre domicile en voiture particulière. Toutefois et uniquement, si votre état de santé l'exige, le médecin pourra vous délivrer une prescription médicale de transport ambulance,véhicule sanitaire léger (VSL, Taxi conventionné).

Cette prescription sera exigée pour obtenir le remboursement de vos frais (selon les critères de la sécurité sociale consultables sur le site "ameli.fr".

Vous avez le libre choix de la société de transport, le service se chargera de le commander,

- Un questionnaire de satisfaction, à remplir et à déposer dans la boîte aux lettres du service ou au bureau des admissions.

Si vous souhaitez sortir contre l'avis du médecin, il vous faudra alors signer une décharge dégageant l'hôpital et le médecin de toute responsabilité, en reconnaissant que vous avez été informé des risques encourus.

Si vous souhaitez être transféré dans un autre établissement pour convenance personnelle, les frais de transport seront entièrement à votre charge.

Patient mineur : les mineurs ne peuvent quitter l'établissement qu'accompagnés d'une personne majeure, qui doit être le titulaire de l'autorité parentale ou être, sauf cas particulier, en possession d'une délégation établie par ce dernier. Dans tous les cas, l'accompagnant doit justifier de son identité.

Formalités administratives de sortie :

Vous devez vous rendre au bureau des admissions afin de procéder aux formalités administratives de sortie et remettre votre bon de sortie pour :

- Compléter le cas échéant, votre dossier administratif avec les prises en charge de votre sécurité sociale et de votre mutuelle,
- Obtenir les bulletins de situation nécessaires à la perception de vos indemnités journalières et qui justifient auprès de votre employeur votre présence à l'hôpital,
- Régler les frais restant à votre charge (forfait journalier, ticket modérateur, chambre particulière, frais accompagnant, téléphone, coiffeur ...),
- Récupérer les valeurs déposées au coffre de la Régie des Admissions,
- Remettre votre questionnaire de satisfaction.

Déclarations de naissance :

Les parents (ou les proches) doivent se présenter au service Etat-Civil de la Mairie (de la commune d'accouchement) pour déclarer la naissance de leur enfant, **obligatoirement dans les 5 jours** après la naissance.

Ils devront présenter les documents remis par la sage-femme de l'hôpital, leur livret de famille, leurs pièces d'identité et éventuellement leur acte de reconnaissance anticipée.

A titre exceptionnel, si vous êtes dans l'incapacité de vous déplacer à la mairie, veuillez-vous adresser, dans le délai de 5 jours maximum, au bureau des admissions qui établira la déclaration de naissance à votre place :

Pour le site de Fontainebleau : au rez-de-chaussée du pavillon Mère-Enfant,

Pour le site de Montereau-Fault-Yonne : au rez-de-chaussée du bâtiment principal.

Vos droits

La charte de la personne hospitalisée :

Les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée sont affichés dans chaque chambre et dans les halls d'accueil des services de l'établissement.

Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible et peut être demandé sur le site internet : **www.solidarites-sante.gouv.fr**. Il peut être également accessible sur simple demande, auprès de la responsable des relations avec les usagers.

Liberté d'aller et venir :

Si votre état de santé le permet, vous pouvez aller vous détendre dans les coins de repos, profiter des bancs et espaces verts, ou vous rendre à la cafétéria.

Dans ce cas, vous devez prévenir le service de votre absence, des examens peuvent avoir été prévus à votre intention.

Il se peut que vous soyez hospitalisé sans consentement. Dans cette situation, vous devez respecter les restrictions de liberté d'aller et venir.

Consentement éclairé :

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement du patient ou de son représentant légal, hors situation d'urgence.

Ce consentement doit être libre et renouvelé pour tout acte médical ultérieur. Il doit être éclairé, c'est-à-dire que le patient doit avoir été préalablement informé des actes envisagés, des risques normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner.

Prise en charge de la douleur :

La prise en charge de la douleur est une priorité au Centre Hospitalier du Sud Seine et Marne qui dispose d'une structure d'Evaluation et de Traitement de la Douleur sur le site de Nemours, avec une unité d'hospitalisation programmée et un hôpital de jour.

Un laboratoire de neurophysiologie explore et soulage les voies de la douleur.

Il existe également une prise en charge de la douleur post-opératoire et de traitement des soins de support, notamment au sein de l'activité de soins palliatifs ou la prise en charge de la douleur est évoquée.

Le Centre Hospitalier du Sud Seine et Marne s'engage à :

Prévenir :

- Les douleurs provoquées par les soins ou examens (piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusions, retrait de drains, ponctions, biopsies, toilette, etc…)
- Les douleurs liées à un geste quotidien (déplacement, etc…)

Evaluer et mesurer la douleur :

Les professionnels évalueront votre douleur en vous demandant d'en préciser ses caractéristiques (sa localisation, sa nature, les circonstances d'apparition)

L'intensité de votre douleur sera mesurée : soit à l'aide d'une réglette qui est mise à votre disposition pour vous aider à évaluer votre douleur, soit par des outils d'évaluation adaptés à votre situation.

Les douleurs plus spécifiques font l'objet d'un traitement particulier.

Traiter ou soulager :

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatismes, coliques néphrétiques, etc…),
- Les douleurs après une intervention chirurgicale,
- Les douleurs chroniques (mal de dos, migraine, etc…).

Dans le cadre des missions transversales prévues par la loi un (C.L.U.D.) Comité de lutte contre la douleur existe ayant pour vocation l'information, l'éducation thérapeutique et la transmission de protocoles de soins.

- Les douleurs du cancer avec prise en charge spécifique.

Mettre en place des traitements adaptés

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances.

Certaines douleurs nécessitent un traitement adapté qui vous sera prescrit par l'équipe médicale.

Tracer l'évaluation de la douleur dans votre dossier patient fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge.

La personne de confiance :

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne devra cosigner le consentement.

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 décision vous concernant, mais elle ne vous remplacera pas.

Elle ne pourra pas avoir accès à votre dossier médical en dehors de votre présence.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à la fin de ce livret.

Le formulaire de désignation est disponible auprès du personnel soignant.

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

Directives anticipées :

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. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à la fin de ce livret.

Vous pouvez vous rendre sur le site de la Haute Autorité de Santé qui donne des informations et des conseils pour rédiger vos directives anticipées: www.has-sante.fr

Cf. articles L.1111-11 et R. 1111-19 du code de la santé publique.

Soins palliatifs :

Le Centre hospitalier du Sud Seine-et-Marne s'engage à respecter la loi du 9 juin 1999 qui stipule que "Toute personne malade dont l'état le requiert a le droit d'accéder à des soins palliatifs et à un accompagnement".

Ainsi, une équipe mobile de soins palliatifs est à votre disposition et à celle de vos proches pour une aide et un accompagnement en cas de maladie grave. N'hésitez pas à en parler avec l'équipe soignante de votre service qui pourra solliciter sa venue ou vous mettre en lien avec elle.

Dons d'organes :

Faire don de ses organes et/ou de certains tissus est un geste généreux et utile pour les malades en attente de greffe. Il peut sauver leur vie ou les aider à mieux vivre. Le don d'organes est réglementé par la loi bioéthique du 7 juillet 2011.

En application du principe de consentement présumé du don d'organes, de sa gratuité et de son anonymat, toute personne venant à décéder est présumée avoir consenti au prélèvement de ses organes ou tissus dès lors qu'elle n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus d'un tel prélèvement.

Vous êtes favorable au don d'organes : parlez-en avec votre famille, dites leur votre décision : portez sur vous une déclaration sur papier libre ou une carte de donneur disponible sur le site de l'agence de biomédecine et de l'association France A.D.O.T. (www.agence–biomedecine.fr et www.france-adot.org) ou au sein du service.

Vous êtes opposé au don d'organes : dites-le à votre famille, portez sur vous un document indiquant votre refus et inscrivez-vous sur le registre du refus (R.N.R.) par courrier accompagné d'une copie de votre pièce d'identité. Ce refus est révocable à tout moment.

Registre National des Refus Agence de la biomédecine
TSA 90001 - 1 Avenue du Stade de France
93212 Saint Denis la Plaine

Informatique et liberté :

Les données vous concernant font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi informatique et liberté, le médecin qui vous a pris en charge se tient à votre disposition pour vous communiquer ces renseignements ainsi que toutes les informations nécessaires sur votre état de santé.

Ces informations sont nécessaires à votre prise en charge et sont protégées par le secret médical. Cependant et conformément à l'article 26 de la loi du 6 janvier 1978, vous pouvez vous opposer, pour des raisons légitimes, à ce que les informations vous concernant fassent l'objet d'un traitement. Vous disposez également de la possibilité de rectifier ces informations en vous adressant au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement.

Dossier patient :

Un dossier patient est constitué au sein de l'établissement, il comporte toutes les informations vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la direction.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter votre dossier sur place, avec ou sans l'accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après réception de votre demande complète mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Le délai de conservation des dossiers médicaux est fixé à :

- 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation du patient dans l'établissement.
- Ce délai est porté jusqu'au 28ème anniversaire d'une personne mineure.
- 10 ans après le décès de la personne. Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche d'information "Comment obtenir votre dossier médical" est à votre disposition sur le site internet de l'établissement, dans tous les points d'accueil et auprès des secrétariats médicaux.

Articles L. 1111-7, L. 1110-4 et R. 1111-7 du code de la santé publique, arrêté du 5 mars 2014 (accès aux informations médicales).

Vos plaintes, réclamations, propositions :

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, vous pouvez vous adresser directement au cadre de santé du service. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez contacter ou rencontrer la personne chargée des relations avec les usagers :

- mail : relation.usagers@ch-sud77.fr - tél. 01 64 31 65 10
- Par courrier : Centre hospitalier du Sud Seine-et-Marne, responsable des relations avec les usagers : 55, Boulevard Joffre - 77305 Fontainebleau Cedex.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (qui sont apposées sur les panneaux d'affichage à l'entrée du service).

Elle fera le lien avec la Commission des Usagers (C.D.U.)

Un entretien avec le médiateur médical et/ou non médical, membres de la C.D.U., pourra vous être proposé.

Conformément à la loi du 4 mars 2002, toute personne s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, ou ses ayants droits si la personne est décédée, peut saisir la commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux, des affections iatrogéniques et des infections nosocomiales.

Commission de Conciliation et d'Indemnisation des Accidents Médicaux (C.C.I.)
Tour Gallieni II
Avenue du Général de Gaulle
93170 BAGNOLET.

La commission des usagers (C.D.U.) :

La Commission a 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 des patients et de leurs proches. Elle facilite vos démarches et veille à ce que vous puissiez exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement, obtenir des explications et être informé des suites apportées à vos demandes.

La composition de cette commission est à votre disposition sur les panneaux d'affichage situés à l'entrée du service et sur le site internet de l'établissement.

Mise en relation avec un représentant des usagers :

Si vous souhaitez être mis en relation avec les représentants des usagers, vous pouvez les contacter par mail : **representants.usagers@ch-sud77.fr** ou par l'intermédiaire de la personne chargée des relations avec les usagers

La liste nominative des représentants des usagers est affichée sur les panneaux à l'entrée du service et disponible sur le site internet de l'établissement.

Laïcité :

Les principes :

- Tous les usagers sont égaux devant le service public
- Le respect des croyances des patients hospitalisés est pleinement reconnu par le code de la santé publique.

Toutefois, la circulaire ministérielle du 2 février 2005 relative à la laïcité dans les établissements de santé rappelle que les convictions religieuses ne doivent pas porter atteinte à la qualité des soins ni au fonctionnement des services.

Les usagers des services publics ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public (en gynécologie, il ne peut être exigé d'être soigné par une femme). Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement.

La "charte de la laïcité" dans les services publics est affichée sur les panneaux à l'entrée des services.

Le culte :

Vous pouvez demander au personnel soignant d'être mis en relation avec un représentant de votre culte. La liste et les coordonnées sont affichées à l'entrée du service ou disponible auprès du personnel soignant.

Un aumônier catholique laïc est présent sur chaque site de l'établissement. Il est aidé par des visiteurs bénévoles qui peuvent vous rendre visite si vous en faites la demande auprès du personnel soignant. Ce droit à la pratique s'exerce dans le respect de la liberté d'autrui et sous réserve que son exercice ne trouble pas le fonctionnement du service.

Droit de vote :

Si vous êtes hospitalisé en période électorale, il vous est possible de voter par procuration. Renseignez-vous auprès du personnel soignant.

Devoirs

Le règlement intérieur :

Le Centre hospitalier du Sud Seine-et-Marne dispose d'un règlement intérieur définissant ses modalités de fonctionnement (ex : admissions, conditions de séjour, sorties). Il est consultable sur le site internet de l'hôpital ou auprès du cadre du service.

Respect des biens et des personnes :

Le respect des personnes et des biens est attendu de la part de tous.

Vous devez, ainsi que les personnes vous rendant visite, respecter les règles concernant l'hygiène, le bruit et la vie en collectivité.

- **Le bruit :** Le silence constitue l'un des éléments de confort et de rétablissement des malades, il est donc de rigueur dans tout l'établissement. Il convient également de veiller au niveau sonore de vos appareils de radio, téléphone et télévision.
- **Il est interdit** d'introduire dans l'établissement de l'alcool, des stupéfiants, des armes ou tout autre objet interdit par la loi.
- **Téléphone portable** : l'utilisation du portable est tolérée. Toutefois, il peut être interdit dans certains services pour des raisons techniques. Veuillez respecter les procédures d'isolement prises dans votre intérêt et celui des autres patients.
- Ne pas utiliser le lit non occupé dans les chambres doubles, il est préparé pour accueillir un autre patient.

Filmer ou enregistrer les soignants et les usagers sans leur autorisation et/ou celle de la direction est strictement interdit.

Vidéo surveillance : l'établissement est équipé d'un système de vidéo protection. Son fonctionnement respecte le secret professionnel, la dignité des malades et la vie privée des usagers et du personnel, conformément à la réglementation en vigueur.

L'hôpital engagera systématiquement des poursuites contre toute personne qui exercera tout acte de violence physique et/ou verbale à l'égard du personnel dans l'exercice de ses fonctions et tout acte de dégradation de matériel.

Le Directeur peut également prendre des mesures à l'encontre de l'auteur d'un incident, patient ou visiteur : avertissement, sortie pour motif disciplinaire avec avis conforme du chef de service, interdiction de visite pour les usagers.

Les soignants vous respectent, merci de les respecter en retour.

Consignes de sécurité spécifiques : il est interdit

- De fumer à l'intérieur des locaux,

  Hôpital sans tabac : vous êtes dans un lieu public et, conformément à la loi, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer à l'intérieur des locaux, en particulier dans votre chambre. Vous avez conscience que le tabagisme est un facteur de risque important. Vous pouvez vous faire aider au cours de votre hospitalisation, parlez-en à l'équipe soignante.
- D'utiliser des bougies et autre appareil à flamme nue,
- De se servir d'appareils électriques personnels sans autorisation (télévision, couverture chauffante, résistance…),
- D'utiliser ou de fournir aux patients et résidents des prises électriques multiples,
- En périodes de fêtes, d'apporter des objets de décoration de tout genre.
- Respectez le code de la route et les règles de stationnement dans l'enceinte de l'établissement.

Conduite à tenir en cas d'incendie

- Prévenez immédiatement et discrètement le personnel de l'étage,
- Ne jamais faire le 18 "appel aux pompiers" sauf si vous n'avez pu prévenir le personnel,
- Gardez votre calme, ne criez pas "au feu",
- Restez dans votre chambre, fermez les portes et les fenêtres,
- Suivez les ordres donnés par le personnel en cas d'évacuation et ne revenez jamais en arrière,
- N'utilisez pas les ascenseurs.

Conduite à tenir en période de posture Vigipirate

- Ne jamais laisser ses effets personnels, ni ses bagages sans surveillance,
- Signalez immédiatement et discrètement tout colis ou bagage suspect,
- Signalez immédiatement et discrètement tout comportement douteux,

Qualité - Gestion des Risques

Votre avis nous intéresse :

Afin d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients à l'hôpital, deux systèmes de mesure de l'évaluation de votre satisfaction peuvent vous être proposés selon votre service d'hospitalisation :

- **Soit un questionnaire papier** qui vous sera remis lors de l'annonce de votre sortie, que nous vous invitons à remplir et à laisser aux professionnels de santé ou au secrétariat de votre service d'hospitalisation, ou au bureau des admissions.
- **Soit un questionnaire en ligne**, totalement anonyme, qui vous sera envoyé par email par la Haute Autorité de Santé dans les 15 jours après votre sortie, ce qui implique que vous acceptiez de transmettre votre adresse mail au service des admissions si vous êtes hospitalisé plus de deux nuits consécutives.

Votre participation est essentielle pour obtenir une analyse pertinente des questionnaires et nous permettre de perfectionner nos organisations.

Indicateurs de la Qualité et de la Sécurité des Soins :

La qualité et la sécurité des soins sont régulièrement mesurées à partir d'indicateurs de pratique, d'organisation ou de la survenue d'événements.

Des indicateurs nationaux sont mis en place par la Haute Autorité de Santé et sont recueillis tous les deux ans. Ils font l'objet d'un affichage dans le hall du centre hospitalier et dans les unités de soins. Ils sont également disponibles sur le site internet du Centre Hospitalier **https://www.ch-sud-seine-et-marne.fr/** et le site national "Scope Santé" **https://www.scopesante.fr/#/**

Certification Haute Autorité de Santé :

Pour développer une réponse adaptée à l'ensemble des besoins de santé de la population et afin de concourir à assurer la sécurité des patients, le Centre hospitalier du Sud Seine-et-Marne est inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la qualité répondant aux exigences réglementaires et de certification fixées par l'Agence Régionale de Santé et la Haute Autorité de Santé.

La procédure de certification des établissements de santé mandatée par la Haute Autorité de Santé, a pour objectif de concourir à l'amélioration de la prise en charge des patients dans les hôpitaux et cliniques sur l'ensemble du territoire français.

Les 3 sites du Centre Hospitalier du Sud Seine et Marne ont passé leur visite de certification V2014 en 2016 et 2017.

Les résultats détaillés sont disponibles sur le site "Scope Santé" **https://www.scopesante.fr/#/**

Comités œuvrant à la qualité et la sécurité des soins :

La prise en charge médicamenteuse, la sécurité transfusionnelle, la surveillance des infections associées aux soins, l'alimentation et la nutrition, la prise en charge de la douleur… sont autant de thématiques qui font l'objet d'un travail régulier au sein de comités composés des différents professionnels de l'établissement. Ils ont pour missions de garantir une qualité et une sécurité optimale des soins.

Les activités à risque sont déclinées sous forme de vigilances, qui se basent sur un réseau de correspondants au sein des hôpitaux qui recueillent et transmettent les incidents et alertes sanitaires aux autorités de santé.

La liste ci-dessous (non-exhaustive) ne cite que les principales vigilances, mais bien d'autres actions sont menées dans tous les domaines touchant la sécurité des patients.

- L'hémovigilance concerne toutes les mesures visant à réduire ou à éliminer les risques immunologiques ou infectieux liés à la transfusion sanguine.

Un médecin désigné par le directeur de l'hôpital comme "correspondant d'hémovigilance" est chargé d'assurer, auprès des autorités sanitaires, le signalement de tout effet indésirable en rapport avec l'utilisation d'un produit sanguin.

- La pharmacovigilance a pour objet la surveillance du risque d'effet indésirable résultant de l'utilisation des médicaments et des produits de santé à usage humain.
- La matériovigilance a pour objectif la surveillance des incidents résultant de l'utilisation d'instruments, appareils et équipements auprès de patients dans le cadre de traitements, d'investigations ou d'examens spécialisés.

- L'identitovigilance a pour objet d'anticiper les erreurs et risques qui pourraient découler d'une mauvaise identification des patients, par la mise en place d'un système de surveillance et de prévention.
- L'infectiovigilance est l'ensemble des mesures spécifiques de surveillance, de prévention et de maîtrise des infections associées aux soins.
- La réactovigilance a pour objectif de sécuriser l'utilisation des réactifs utilisés par les laboratoires d'analyses de biologie médicale.

Organisation de la prévention des infections nosocomiales acquises à l'hôpital :

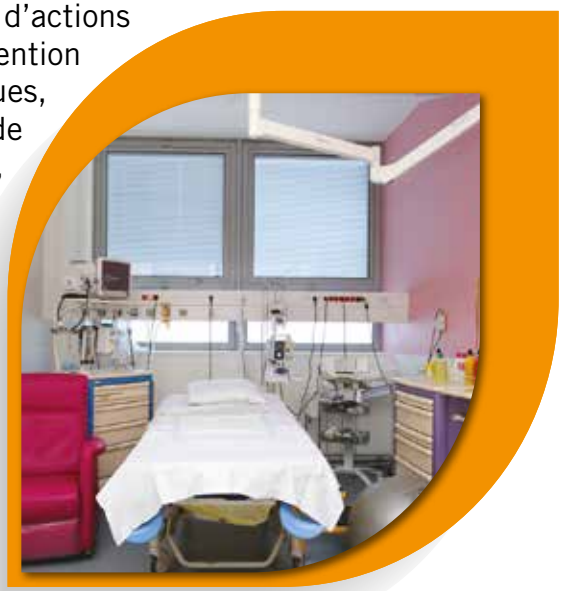
Le C.L.I.N. (Comité de lutte contre les infections nosocomiales) définit la politique de prévention et de lutte contre les infections associées aux soins.

Sa composition :

Le C.L.I.N. est composé de professionnels de santé médicaux et paramédicaux de différentes disciplines, de représentants de la Coordination Générale des Soins et de la Coordination Qualité Gestion des Risques, d'un représentant du service de santé au travail et d'un représentant des usagers.

Son action :

Son action s'inscrit dans le programme Qualité et Gestion des Risques de l'établissement et se décline en thèmes définis comme axes d'actions prioritaires tels que : la surveillance épidémiologique, la prévention de la diffusion des bactéries résistantes aux antibiotiques, l'élaboration et la mise en œuvre des recommandations de bonnes pratiques, la maîtrise et le contrôle de l'environnement, la formation des personnels et l'évaluation des pratiques professionnelles.



L'équipe opérationnelle d'hygiène (E.O.H.) :

L'équipe est chargée de la mise en œuvre du programme du C.L.I.N. Dans les commissions, dans les unités de soins, auprès des équipes soignantes, elle apporte son expertise afin de limiter la survenue d'infections associées aux soins et veille au respect des procédures adaptées aux situations.

Des correspondants en hygiène, issus des services de soins et formés par l'E.O.H., participent à la diffusion et à l'application des règles de bonnes pratiques au plus près du soin.

.

Respect des règles d'hygiène par les patients, leur entourage et les visiteurs :

La prévention des infections associées aux soins passe par des règles d'hygiène de base que nous vous demandons de bien vouloir respecter.

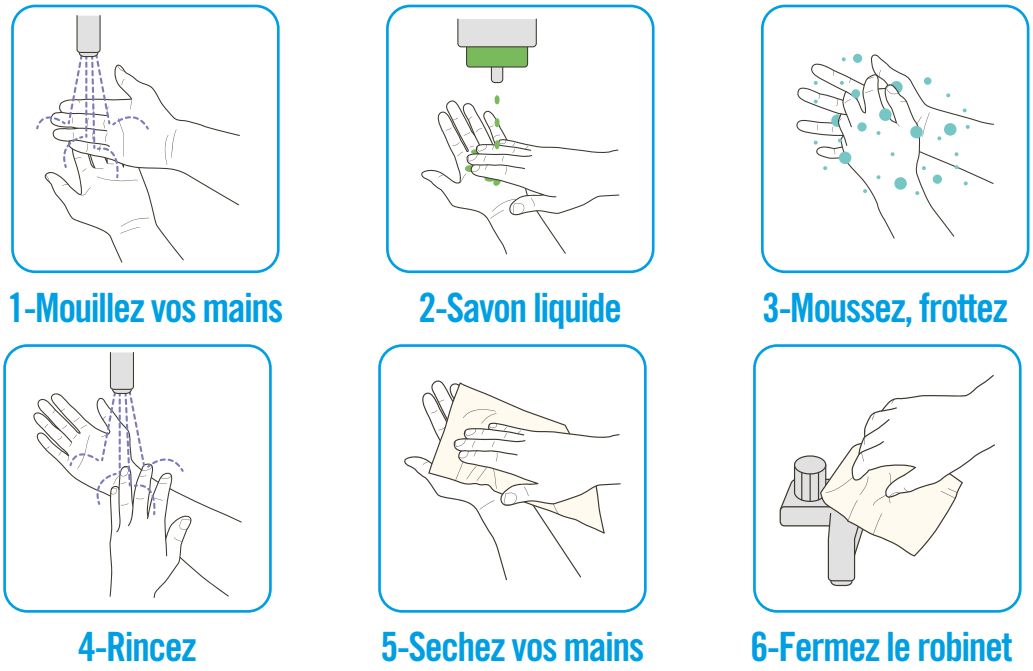
Dans votre chambre :

- Limitez le nombre de visiteurs (pas plus de 2 personnes à la fois)
- Les animaux domestiques ne sont pas autorisés
- Les plantes en pot et fleurs coupées ne sont pas autorisées

L'apport d'aliments et de boissons est déconseillé (problème de conservation, contre-indications pour certains régimes alimentaires, etc.…)

Maintenez une hygiène corporelle quotidienne de bonne qualité, avec si besoin l'aide de l'équipe soignante.

Comment se laver les mains



Lavez vous systématiquement les mains à l'eau et au savon après les gestes de la vie courante (être allé aux toilettes, avoir fumé, vous être mouché, etc.…)

Invitez toutes les personnes entrant et sortant de votre chambre à se désinfecter les mains.

Ne touchez pas le matériel utilisé pour vos soins (perfusion, pansement, poche à urines…).

Si votre prise en charge le nécessite des précautions dites « complémentaires » peuvent être prescrit par le médecin, nous vous demandons à vous et votre entourage de bien les respecter.

Afin de protéger vos enfants :

- Les visites des enfants de moins de 14 ans ne sont pas autorisées
- Les jeunes enfants doivent être gardés par leur famille dans le hall d'accueil
- Ne laissez pas votre enfant se déplacer à quatre pattes

En cas de situation exceptionnelle, de questionnement, demandez conseil au médecin ou au cadre de santé du service.

Votre participation et celle de vos proches est essentielle à l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.