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. Le Centre hospitalier assure également la direction avec les E.H.P.A.D.
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), 1397 lits et places et dispose d'un budget d'exploitation de 210 millions d'euro.
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

Sommaire

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

05 Plan et accès

09 Votre arrivée

14 Votre séjour

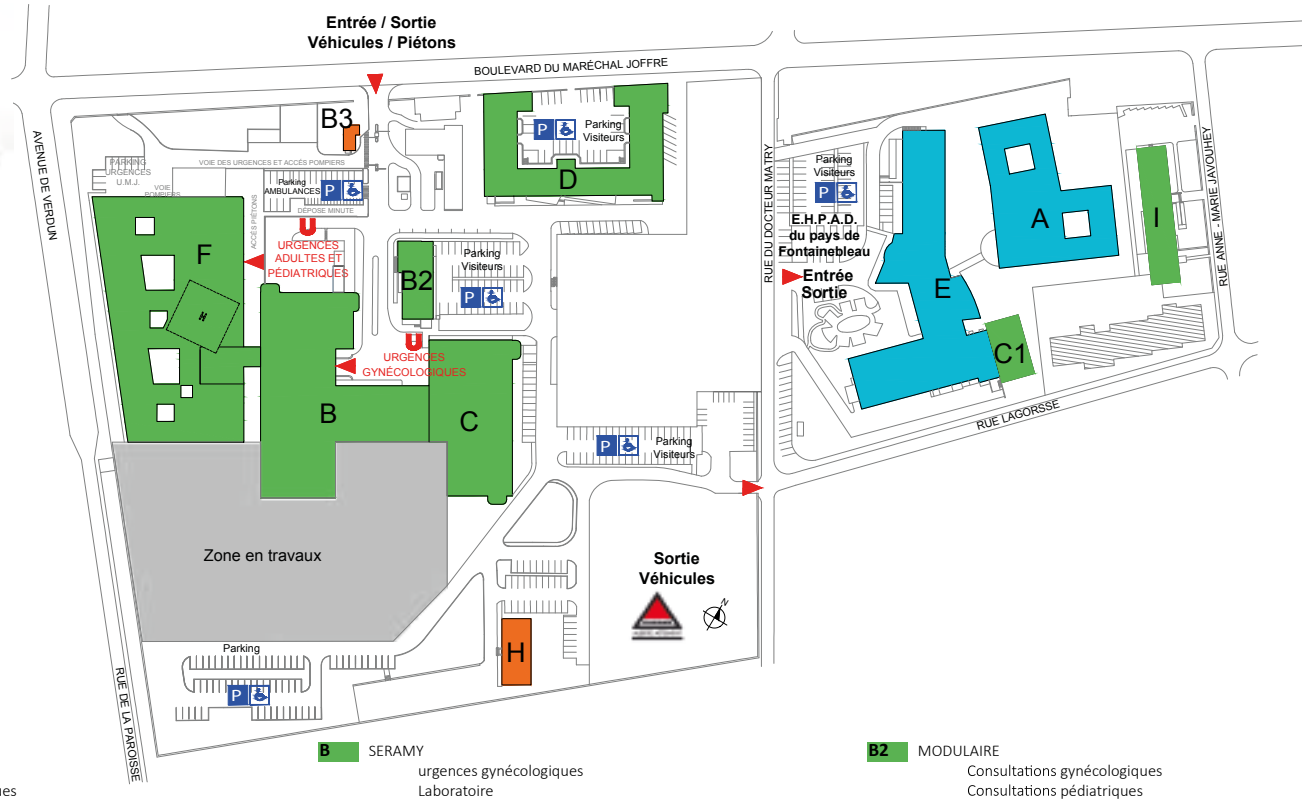
21 Votre sortie

23 Vos droits

31 Vos devoirs

33 Qualité - Gestion des Risques

Site de Fontainebleau



F NOUVEL HOPITAL
- Urgences adultes
- Urgences pédiatriques
- Accueil général du site
- Imagerie médicale
- Unité médico judiciaire
- Service ambulatoire médico chirurgical
- Bloc opératoire
- Endoscopie
- Unité médicale post urgence
- Réanimation
- Unité de surveillance continue
- Service d'oncologie- hématologie et de médecine
- Service de médecine de spécialités et de médecine polyvalente
- Service de chirurgie

B SERAMY
- urgences gynécologiques
- Laboratoire
- Salle de naissances

C MERE ENFANT
- Pédiatrie
- Hopital de jour de pédiatrie
- Néonatalogie
- Gynécologie- obstétrique

D PHILARDEAU
- Consultations de médecine
- Consultations de chirurgie
- Unité de soins palliatifs

B2 MODULAIRE
- Consultations gynécologiques
- Consultations pédiatriques

B3 Poste de sécurité incendie

C1 IRM

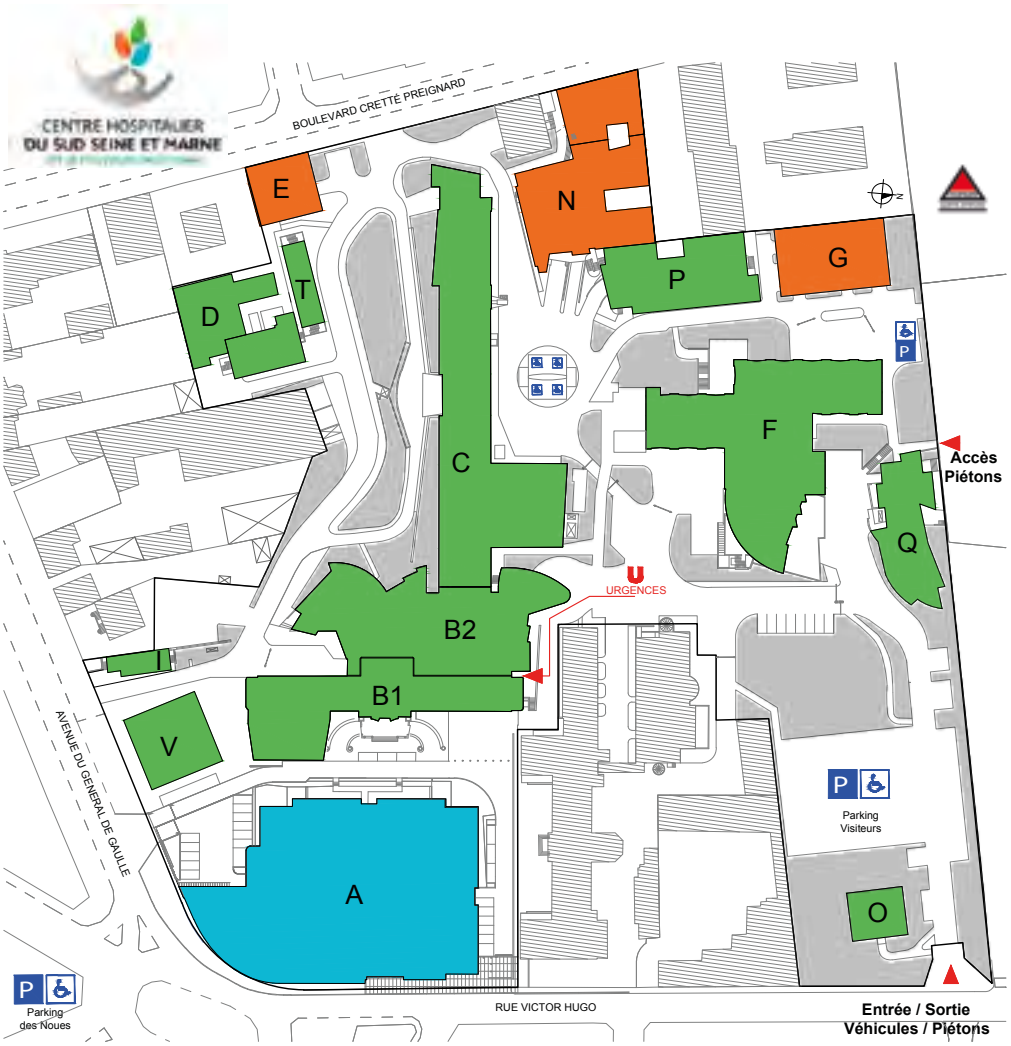
I Maison de santé

H Pavillon du personnel

E E.H.P.A.D. du pays de Fontainebleau
Résidence Jean Marc COSTREJEAN

A E.H.P.A.D. du pays de Fontainebleau
Résidence Nelly KOPP

Site de Montereau-Fault-Yonne



B1 CHIRURGIE
- Bloc opératoire
- Endoscopie
- Consultations de chirurgie
- Hôpital de jour de chirurgie
- Service de chirurgie

B2 PLATEAU TECHNIQUE
- Urgences adultes
- Imagerie médicale

C MEDECINE
- Unité de médecine polyvalente
- Unité médicale post urgence
- Unité de cardiologie
- Hôpital de jour de médecine
- Consultations de médecine
- Salles de naissance
- Unité obstétricale
- Hôpital de jour de pédiatrie
- Consultations pédo psychiatrique
- Inter C.M.P.
- Réanimation / Unité de surveillance continue
- Laboratoire
- Pharmacie

F FAIENCERIE
- Soin de suite et de réadaptation gériatrique
- Court séjour gériatrique
- Hôpital de jour de gériatrie
- Unité de soins de longue durée
- Unité de réhabilitation congitivo comportementale
- Unité d'hébergement renforcéé

P LONG SEJOUR
- Service de soins de suite et de réadaptation polyvalent
- Service de soins de suite et de réadaptation addictologie

Q CENTRE DE DIALYSE

V IRM SCANNER

D Hospitalisation à domicile

A E.H.P.A.D. DU PAYS DE MONTEREAU FAULT YONNE

N POLYVALENT

E I.F.A.S.

G Blanchisserie

I Médecine du travail

O Maisomédicale / P.M.I. / C.C.A.A.

Site de Nemours

A BMC
- urgences adultes
- Accueil général du site
- unité de surveillance continue
- Hôpital de jour de médecine
- Court séjour gériatrique
- Imagerie médicale
- Consultations de médecine
- Consultations de chirurgie
- Service de médecine polyvalente
- Pharmacie
- Laboratoire
- Chambre mortuaire

B SANTE MENTALE
- Unités d'hospitalisation de psychiatrie
- Hôpital de jour de psychiatrie adultes
- Hopital de jour de psychiatrie infanto juvenile
- Centre médico-psychologique infanto juvenile

C Soins de suite et de réadaptation
- Service de soins de suite et de réadaptation gériatrique
- Service de soins de suite et de réadaptation polyvalent
- Unité de réhabilitation congitivo comportementale
- Service de soins de suite et de réadaptation neurologique

D Modulaire
- Hopital de jour adolescent
- Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel adolescent

V5 Pavillon du personnel

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 : les trois numéros suivants vous permettront de joindre le C.H. Sud 77 :
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 bénéficiez d'une mesure de protection juridique avec représentation relative à la personne (anciennement tutelle à la personne), vous devez fournir la copie de l'ordonnance du juge des tutelles, désignant la personne chargée à votre égard de cette mesure de protection.

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 en situation de handicap : 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 bénéficiez d'une mesure de protection juridique** avec représentation relative à la personne (anciennement tutelle à la personne) : la personne chargée de la mesure de protection est susceptible d'être sollicitée et doit donc présenter son identité ainsi que l'ordonnance du juge des Tutelles la désignant comme telle.
- **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…

Votre admission :

Site de Fontainebleau :

Du Lundi au Vendredi :

- Pour les hospitalisations, à l'accueil de chacun des étages, **de 09h00 à 17h00**,
- pour les services de gynécologie, obstétrique, pédiatrie, néonatologie, et urgences pédiatriques **de 9h00 à 17h00**, à l'accueil de chacun des étages,

Le samedi matin :

Une permanence est assurée pour toutes les hospitalisations, **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 9h00 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 :

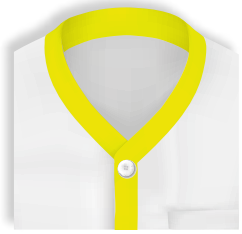
- L'équipe médicale est dirigée par un médecin responsable du service, assisté dans sa fonction par d'autres praticiens, des internes en médecine, des sages-femmes, des pharmaciens, des biologistes,
- L'équipe paramédicale : infirmière (I.D.E.), infirmière du bloc opératoire (I.B.O.D.E)., infirmière 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.

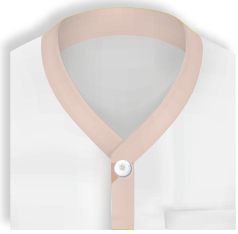
Sur les sites de Fontainebleau et Nemours, l'identification des fonctions peut être faite par les codes couleurs des tenues vestimentaires.



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

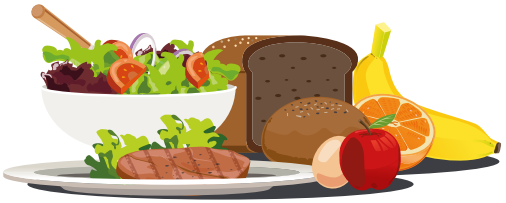
MEDECIN
BLANC

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.

Conciergerie :

Le centre hospitalier du Sud 77 propose, un service de conciergerie sur chacun de ses sites hospitaliers de **Fontainebleau, Montereau-Fault-Yonne et Nemours**.

Une nouvelle gamme de services innovants permettant, non seulement d'améliorer la qualité de vie des patients, mais aussi celle de leurs proches. Le centre hospitalier a, en effet, engagé une collaboration avec la société **happytal**, start-up innovante spécialisée dans la mise en place de prestations de conciergerie dans les établissements publics de santé au profit :

- des personnes hospitalisées qui peuvent ainsi bénéficier d'une coupe de cheveux, se faire livrer leur journal tous les matins dans leur chambre ou des produits de 1ère nécessité…;
- des proches qui peuvent faire livrer une corbeille de fruits, une pâtisserie ou assurer la lingerie d'un proche hospitalisé, y compris à distance ;
- Un comptoir de services pour la qualité de vie à l'hôpital

L'offre s'adresse à tous les publics de l'hôpital : patients, proches et personnels.

Les services **happytal** peuvent être commandés directement auprès des concierges (reconnaissables par leur polo rose), au comptoir **happytal** situé dans le hall d'accueil, par téléphone au 01 85 48 06 -50 ou bien directement en ligne sur le site www.happytal.com.

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 Femme-mère-enfant</td><td>A l'accueil de chacun des étages</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 : 4 10 98</td><td>Tél : 4 10 37 ou 4 10 27</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 Bâtiment principal Tél. : 09 80 76 15 32	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 Bâtiment principal 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,
- 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,
- Une prescription médicale 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.

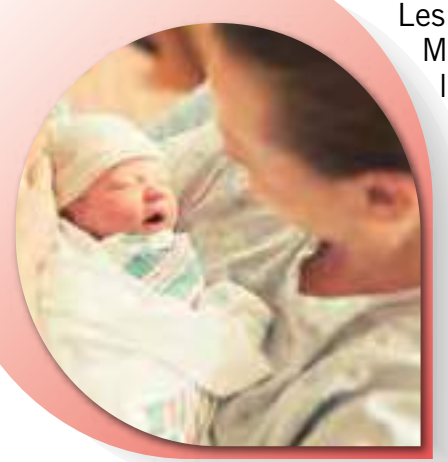
Patient mineur : les mineurs ne peuvent quitter l'établissement qu'accompagnés d'une personne majeure, qui doit être le titulaire de l'autorité parentale ou être, sauf cas particulier, en possession d'une délégation établie par ce dernier. Dans tous les cas, l'accompagnant doit justifier de son identité.

Formalités administratives de sortie :

Vous devez vous rendre aux 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.

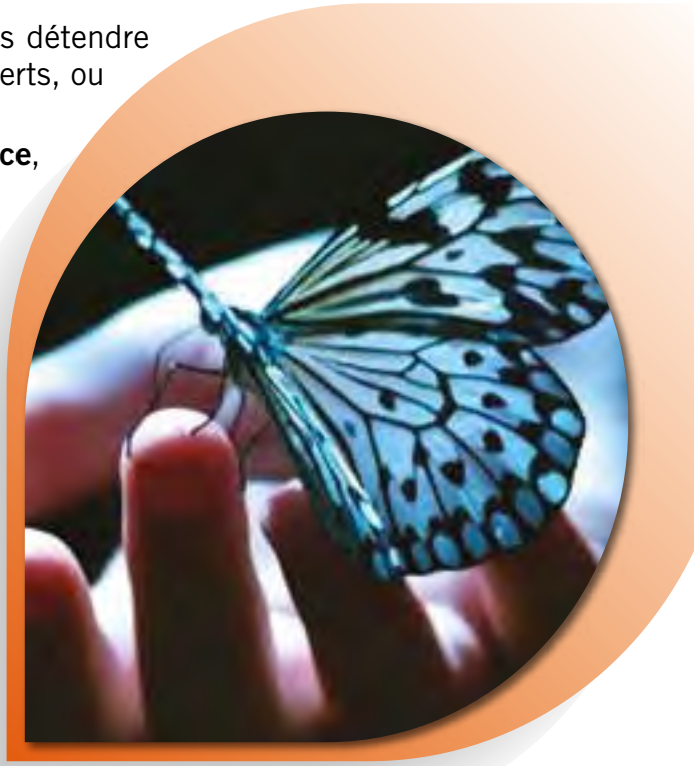
Le document intégral, en plusieurs langues et en braille, est accessible et peut être demandé sur le site internet : **www.solidarites-sante.gouv.fr**. Il peut être également accessible sur simple demande, auprès de la responsable des relations avec les usagers.

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 n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.

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 relative à la protection des données personnelles, 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 20 juin 2018, 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 adressant un courrier au délégué de la protection des données (D.P.O.) du Centre hospitalier du Sud Seine-et-Marne : D.P.O. – service informatique -1bis rue Victor Hugo 77130 MONTERAU-FAULT-YONNE.

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.) :

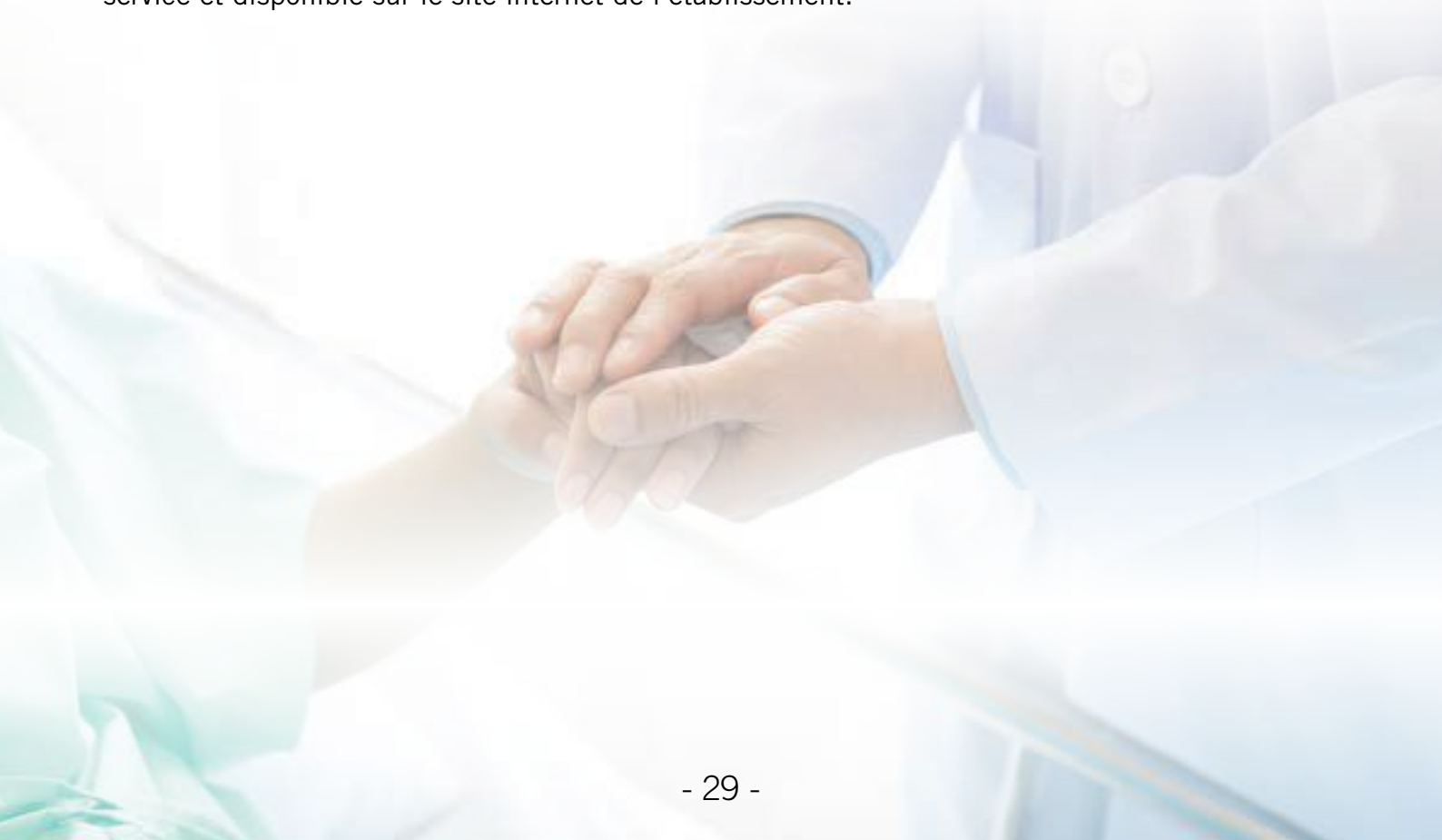
La Commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle facilite vos démarches et veille à ce que vous puissiez exprimer vos griefs auprès des responsables de 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 :

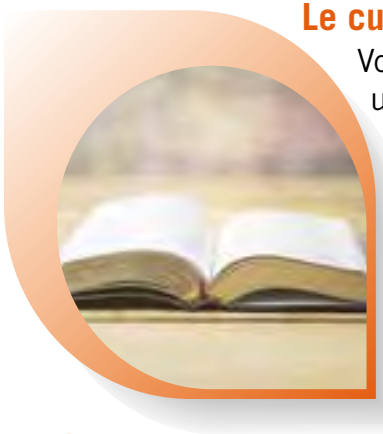
Les principes :

- 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.

Vos 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 :

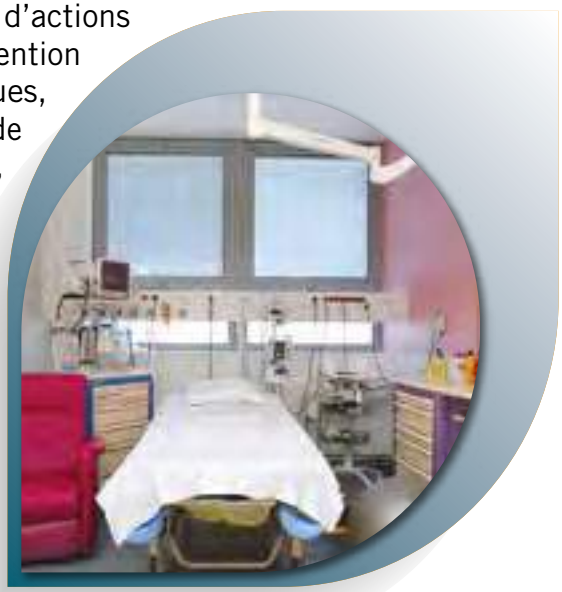
Le C.L.I.N. (Comité de lutte contre les infections nosocomiales) définit la politique de prévention et de lutte contre les infections associées aux soins.

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.

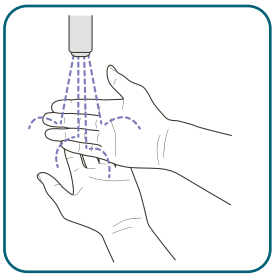
Dans votre chambre :

- 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

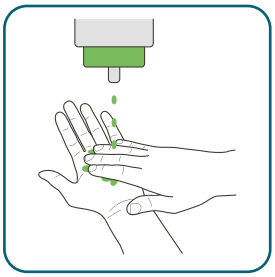
L'apport d'aliments et de boissons est déconseillé (problème de conservation, contre-indications pour certains régimes alimentaires, etc.…)

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

Comment se laver les mains

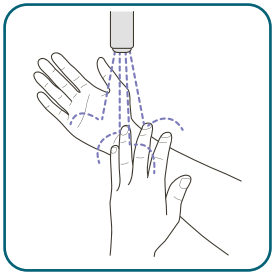


1-Mouillez vos mains

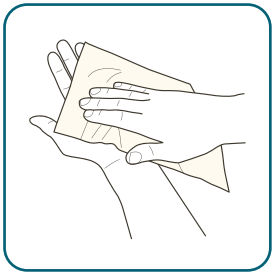


2-Savon liquide

3-Moussez, frottez



4-Rincez



5-Sechez vos mains

6-Fermez le robinet

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.

La personne de confiance

La loi donne le droit à toute personne majeure prise en charge dans un établissement ou un service social ou médico-social de désigner une personne de confiance qui, si elle le souhaite, l'accompagnera dans ses démarches afin de l'aider dans ses décisions.

1. Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions :

Accompagnement et présence :

La personne de confiance peut si vous le souhaitez :

- Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- Vous assister lors de vos consultations ou entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous re place pas.
- Prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer d'informations sans votre accord.
- Vous accompagner dans vos démarches liées à votre prise en charge sociale ou médico-sociale afin de vous aider dans vos décisions.

Aide pour la compréhension de vos droits:

Votre personne de confiance sera consultée par l'établissement ou le service qui vous prend en charge au cas où vous rencontriez des difficultés dans la connaissance et la compréhension de vos droits.

Cette consultation n'a pas vocation à se substituer à vos décisions.

La personne de confiance est tenue à un devoir de confidentialité par rapport aux informations qui vous concernent, elle n'a pas le droit de les révéler à d'autres personnes.

Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale:

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Si vous avez rédigé des directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin et la décision sera prise après avi d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches, mais peut aussi affronter une contestation s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés.

Sa mission ne concerne que votre état de santé, elle n'est pas nécessairement la personne à prévenir s'il vous arrivait quelque chose.

CENTRE HOSPITALIER
DU SUD SEINE ET MARNE

2. Qui désigne ?

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

Si vous bénéficiez d'une mesure de protection judiciaire (mise sous tutelle) et que vous souhaitez désigner votre personne de confiance, cette désignation est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou au juge des tutelles.

3. Qui peut être la personne de confiance ?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner afin qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer sa portée. Elle ne devra pas exprimer ses propres souhaits et convictions mais les vôtres et doit s'engager moralement vis-à-vis de vous à le faire.

4. Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap.

Il vous sera demandé à chaque hospitalisation si vous souhaitez désigner une personne de confiance, et il vous sera proposé d'en désigner une pour la durée de l'hospitalisation.

5. Comment la désigner ?

La désignation se fait par écrit. le formulaire vous est remis lors de votre hospitalisation, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance. La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document équivalent.

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Il faudra le préciser par écrit.

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, demandez le formulaire à l'équipe soignante, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

6. Comment faire connaître ce document et le conserver ?

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et de remettre une copie du document cosigné à l'équipe soignante.

Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés.

Si vous souhaitez que la désignation soit valable à l'issue de votre hospitalisation, demandez qu'une copie du document cosigné vous soit remise.

cf : Article L.1111-6 du code de la santé publique

Les directives anticipées

Pourquoi et comment rédiger Des directives anticipées ?

Les “directives anticipées” concernant les situations de fin de vie sont vos volontés exprimées par écrit, les traitements et/ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l’occasion d’une maladie. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c’est à de dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur.

Que retenir ?

Vous pouvez donner vos directives sur les décisions médicales à prendre pour le cas où vous seriez dans l’incapacité de vous exprimer. Même si envisager à l’avance cette situation est toujours difficile, voire angoissante, il est important d’y réfléchir.

Toute personne majeure peut les rédiger, mais ce n’est pas une obligation.

Elles sont valables sans limite de temps mais vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment.

Que vous soyez en bonne santé, atteint d’une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, vous pouvez exprimer vos souhaits sur la mise en route, la limitation ou l’arrêt de réanimation, d’autres traitements ou d’actes médicaux, sur le maintien artificiel de vos fonctions vitales et sur vos attentes. Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu’il vous aide dans votre démarche ; il pourra vous expliquer les options possibles, en particulier le souhait ou le refus d’un endormissement profond et permanent jusqu’à la mort.

Cette réflexion peut être l’occasion d’un dialogue avec vos proches.

C’est également l’occasion de désigner votre personne de confiance : elle sera consultée en premier si vous n’avez pas rédigé vos directives anticipées ou si elles se trouvaient difficilement accessibles à ce moment.

Il est important d’informer votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation, afin qu’elles soient facilement accessibles.

Dans tous les cas, votre douleur sera traitée et apaisée. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.

Tant que vous serez capable d’exprimer vous-même votre volonté, vos directives anticipées ne seront pas consultées.

Comment trouver d’autres informations ?

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

CENTRE HOSPITALIER
DU SUD SEINE ET MARNE

2. Qui désigne ?

Cette faculté est ouverte à toute personne majeure.

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

Si vous bénéficiez d'une mesure de protection judiciaire (mise sous tutelle) et que vous souhaitez désigner votre personne de confiance, cette désignation est soumise à l'autorisation du conseil de famille s'il a été constitué ou au juge des tutelles.

3. Qui peut être la personne de confiance ?

Vous pouvez désigner comme personne de confiance toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance, par exemple un membre de votre famille, un proche, votre médecin traitant.

Il est important d'échanger avec la personne que vous souhaitez désigner afin qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté. Il est important qu'elle ait la possibilité de prendre connaissance de son futur rôle auprès de vous et d'en mesurer sa portée. Elle ne devra pas exprimer ses propres souhaits et convictions mais les vôtres et doit s'engager moralement vis-à-vis de vous à le faire.

4. Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner lorsque vous le souhaitez, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap.

Il vous sera demandé à chaque hospitalisation si vous souhaitez désigner une personne de confiance, et il vous sera proposé d'en désigner une pour la durée de l'hospitalisation.

5. Comment la désigner ?

La désignation se fait par écrit. le formulaire vous est remis lors de votre hospitalisation, mais vous pouvez aussi le faire sur papier libre, daté et signé en précisant bien le nom, le prénom et les coordonnées de la personne de confiance. La personne que vous désignez doit contresigner le formulaire ou, le cas échéant, le document équivalent.

Vous pouvez changer de personne de confiance ou mettre fin à sa désignation à tout moment. Il faudra le préciser par écrit.

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit, demandez le formulaire à l'équipe soignante, que cette désignation ou cette révocation est bien conforme à votre volonté.

6. Comment faire connaître ce document et le conserver ?

Il est important, lors d'une prise en charge, d'informer la structure et l'équipe de prise en charge que vous avez désigné une personne de confiance, afin qu'ils connaissent son nom et ses coordonnées, et de remettre une copie du document cosigné à l'équipe soignante.

Il est souhaitable d'en tenir vos proches informés.

Si vous souhaitez que la désignation soit valable à l'issue de votre hospitalisation, demandez qu'une copie du document cosigné vous soit remise.

cf : Article L.1111-6 du code de la santé publique

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

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

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

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

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

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

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

6. Valorisation de l'activité
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit être encouragée à conserver des activités.

7. Liberté d'expression et liberté de conscience
Toute personne doit pouvoir participer aux activités associatives ou politiques ainsi qu'aux activités religieuses et philosophiques de son choix.

8. Préservation de l'autonomie
La prévention des handicaps et de la dépendance est une nécessité pour la personne qui vieillit.

9. Accès aux soins et à la compensation des handicaps
Toute personne âgée en situation de handicap ou de dépendance doit avoir accès aux conseils, aux compétences et aux soins qui lui sont utiles.

CENTRE HOSPITALIER
DU SUD SEINE ET MARNE

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

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

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

13. Exercice des droits et protection juridique de la personne vulnérable
Toute personne en situation de vulnérabilité doit voir protégés ses biens et sa personne.

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

Charte de Bientraitance

Etre bientraitant, c'est vivre dans un milieu qui implique de la part de tous, encadrement, médecins, intervenants, familles, résidants, un respect mutuel dans une communication faite de confiance, de tolérance et d'écoute.

Engager la bienveillance auprès du patient tout au long de son séjour et établir un climat de confiance.

Respecter l'individualité de la personne

Offrir aux patients une prise en charge personnalisée adaptée à leur pathologie, proposer une information adaptée à leur souhait

Agir contre la douleur aiguë, chronique, physique ou morale

Accorder une attention singulière à l'entourage et aux proches

S'inscrire dans une démarche d'amélioration continue des pratiques professionnelles en perfectionnant nos connaissances

Assurer la sécurité et le confort des personnes accueillies

Procéder de façon régulière à l'évaluation de la satisfaction des personnes prises en charge

Offrir la même qualité de soins, quelle que soit la personne

S'engager à évaluer régulièrement nos comportements

Au CENTRE HOSPITALIER DU SUD SEINE-ET-MARNE la BIENTRAITANCE impose :

- Un ensemble de comportements, d'attitudes soucieuses de l'autre, respectueuses de ses choix,
- La nécessité d'un professionnalisme,
- La recherche d'un environnement sécurisé.

CENTRE HOSPITALIER
DU SUD SEINE ET MARNE

La charte de l'enfant hospitalisé

"Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants" - UNESCO - Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.

L'admission à l'hôpital
L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

Etre entouré pendant le séjour
Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui, jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

Impliquer les parents dans le processus de soins
On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

Etre informé sur la maladie et les soins
Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie etles soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

Soulager la douleur
On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

Des activités de loisirs en fonction de l'âge
Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

Un environnement hospitalier adapté
L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

Formation spécifique du personnel soignant
L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

Assurer une continuité dans les soins
L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

Respect de l'intimité de l'enfant
L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

CENTRE HOSPITALIER
DU SUD SEINE ET MARNE

Charte de la personne hospitalisée

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite es 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 oeuvre 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***

CENTRE HOSPITALIER
DU SUD SEINE ET MARNE