



Livret d'accueil du patient

*BIENVENUE AU GROUPEMENT
HOSPITALIER INTERCOMMUNAL DU VEXIN*



SOMMAIRE

Édito	p. 3
Le Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin . . .	p. 4
Votre admission	p. 13
Vos droits	p. 18
Vos devoirs	p. 26
Votre séjour de « A à Z »	p. 29
Votre sortie	p. 33
Notre démarche qualité et sécurité des soins	p. 35
Annexes	p. 39



Aout 2021

Bienvenue au Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin

Madame, Monsieur,

Votre état de santé vous conduit à être pris en charge par les équipes médicales et soignantes du Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin.

Hôpital public de proximité au service des habitants du canton, le GHI du Vexin réunit des professionnels de qualité. Il offre ainsi un service d'urgences, un plateau technique d'imagerie médicale, des consultations externes, un service de médecine et des soins palliatifs.

C'est aussi un hôpital de référence, spécialisé dans le domaine de la rééducation intensive, de la réadaptation, des soins de suite et de la gériatrie, accueillant des patients du Nord-Ouest de l'Île de France et des départements limitrophes.

Né en 2011 de la fusion du Centre Hospitalier du Vexin et du Centre Hospitalier de Marines, le GHIV regroupe également des structures médico-sociales permettant l'accueil de résidents dont la dépendance nécessite l'accueil en institution. Deux maisons d'accueil spécialisées et deux établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (*EHPAD*) sont proposés à un public d'adultes handicapés et de personnes âgées.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil quelques renseignements sur le fonctionnement de l'établissement, ainsi que des informations pour l'organisation de votre séjour ou de votre hébergement.

Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition dans le service et sur le site internet de l'établissement. Je vous remercie de bien vouloir nous le retourner à la fin de votre séjour. Vos avis, vos suggestions et vos éventuelles critiques nous permettront d'améliorer la qualité de l'accueil et des soins.

L'ensemble des professionnels de l'établissement vous assure de leur engagement à vos côtés pour une meilleure qualité de prise en charge.

Le Directeur

Le GHI du Vexin

Le GHI du Vexin est membre du Groupement Hospitalier de Territoire Nord Ouest Vexin Val-d'Oise

La loi de modernisation de notre système de santé a créé un nouveau mode de coopération entre les établissements publics de santé à l'échelle d'un territoire : les Groupements Hospitaliers de Territoire (GHT).

Sur notre territoire, depuis le 1^{er} juillet 2016, le Centre Hospitalier René-Dubos de Pontoise (CHRD), le Groupe Hospitalier Carnelle-Portes de l'Oise (GHCP) et le Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin (GHIV) constituent le GHT Nord Ouest Vexin Val-d'Oise ou, en abrégé : le GHT NOVO. Le GHT a pour établissement support le Centre Hospitalier René-Dubos.



Groupement Hospitalier de Territoire Nord Ouest Vexin Val-d'Oise

- Centre Hospitalier René-Dubos
- Groupe Hospitalier Carnelle Portes de l'Oise
- Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin



www.ghi-vexin.fr

www.ght-novo.fr

Présentation des sites

Le Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin est composé de trois sites géographiques : Aincourt, Magny-en-Vexin et Marines.

Le site d'Aincourt est spécialisé en soins de suite de réadaptation et rééducation, en hospitalisation complète, de semaine ou en hôpital de jour. Une Maison d'Accueil Spécialisée est également présente sur le site.

Le site de Magny-en-Vexin offre à la population de la ville et de ses environs des soins de proximité avec un accueil des urgences 24h/24 7j/7, des consultations externes spécialisées, un service de médecine et une équipe mobile de soins palliatifs. On y trouve également un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes et une Maison d'Accueil Spécialisée. Un Accueil de Jour Thérapeutique et un Service de Soins Infirmiers à Domicile complètent l'offre médico-sociale.

Le site de Marines est dédié à la gérontologie et dispose d'un SSR gériatrique, d'une Unité de Soins de Longue Durée, d'un EHPAD avec une Unité d'Hébergement Renforcé et un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés.

Chiffres clés du GHIV*

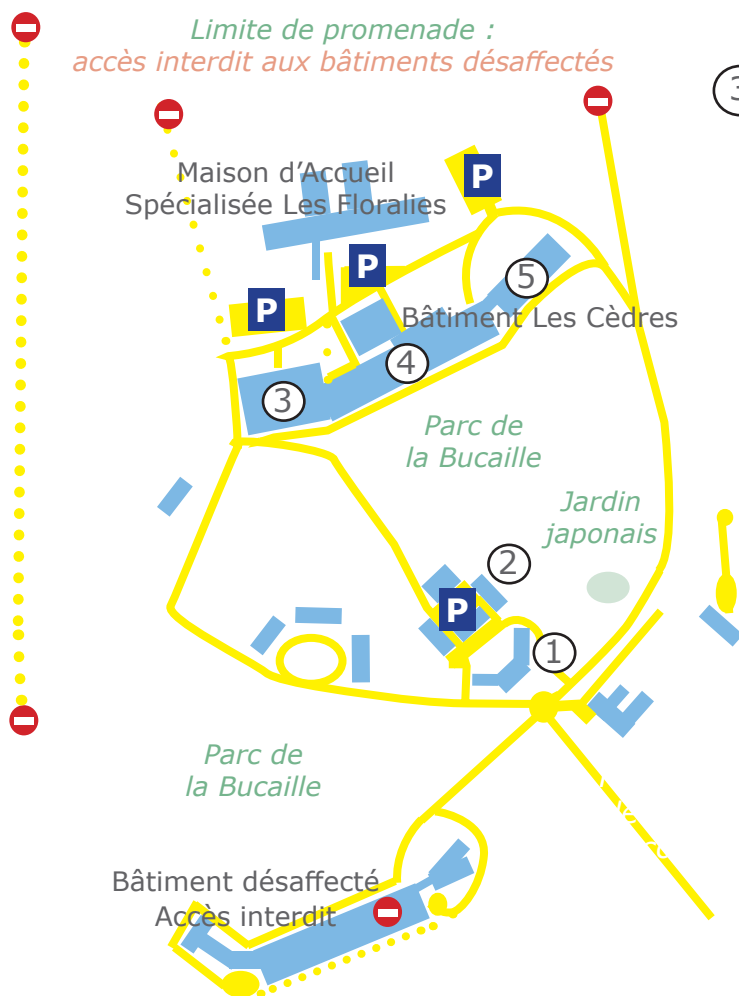
489 lits
77 places

13 315 séjours en Médecine et SSR
5 758 consultations
12 931 passages annuels aux urgences adultes
50 421 journées en SSR
140114 journées en USLD
80 348 journées en secteur médico-social
9 909 journées en SSIAD

662 personnels non médicaux
35 personnels médicaux

* GHI du Vexin 2020

Le site d'Aincourt



1 Bâtiment administratif Services techniques et transports

Niv 0 :
 Direction des soins,
 Direction de la qualité/hygiène/gestion des risques.
 Standard de nuit.

Niv 1 :
 Services techniques, service transports.
 Salle de direction.

2 Services logistiques

Espaces verts
 Lingerie - Ateliers



3 Les Cèdres aile ouest

Niv 0 :
 Accueil et standard de jour, admissions, boutique,
 assistantes sociales, imagerie médicale,
 biomédical, maintenance des fauteuils roulants,
 prêt de matériels.

Niv 1 :
 SSR pneumologie/réhabilitation respiratoire

Niv 2 :
 Salles de réunion



4 Les Cèdres centre

Niv 0 :
 SSR locomoteur, plateau de rééducation,
 ergothérapie, balnéothérapie, orthophonie

Niv 1 :
 SSR neurologique

Niv 2 :
 SSR diabétologie-nutrition, diététique

5 Les Cèdres aile est

Niv 0 :
 A.P.A., Restaurant, U.C.P.

Niv 1 :
 Orthophonie, salle du conseil, archives



Le site de Magny-en-Vexin



④

Bâtiment EHPAD Mimosas

- Niv -3 : Animation - Coiffure
- Niv -2 : Mimosas 1
- Niv -1 : Mimosas 2



②

Aile droite

- Niv -1 : Imagerie médicale
- Niv 0 : Bureaux - Ergothérapie
- Niv 1 : Médecine
- Niv 2 : Salle de réunion

①

Bâtiment central

- Niv -1 : Accueil Urgences
- Niv 0 : Hall d'accueil
- Niv 1 : Médecine



③

Aile gauche

- Niv -1 : Consultations
- Niv 0 : Accueil de jour thérap.
- Niv 1 : Médecine - Soins palliatifs
- Niv 2 : EMSP, salle de formation



Le site de Marines



① **Bâtiment «50»**
 Rdc :
 Hall d'accueil, admissions,
 USLD, EHPAD, salon des familles
 1er étage :
 SSRG, EHPAD

② **Bâtiment Baillard**
 Rdc : USLD
 1er étage : EHPAD

③ **Bâtiment Aloïs**
 UHR médico-sociale Aloïs
 PASA



Les 3 pôles du GHIV sur le secteur sanitaire

Site d'Aincourt

Pôle Soins de Suite et de Réadaptation spécialisés

SSR diabétologie-nutrition

Secrétariat médical :
Tél. 01 34 79 44 35
Mail : secretariat.diabetologie@ght-novo.fr

SSR locomoteur

Secrétariat médical :
Tél. HC 01 34 79 43 28
Mail : secretariat.orthopedie@ght-novo.fr
Tél. HDJ 01 34 79 43 74
Mail : consultations.hdj@ght-novo.fr

SSR neurologique

Secrétariat médical :
Tél. 01 34 79 44 70 / 01 34 79 44 36
Mail : secretariat.neurologie@ght-novo.fr

Équipe Mobile EMOVY

Coordinatrice :
Tél. 01 84 12 20 53 / 07 61 84 44 15
Mail : emovy@ght-novo.fr

SSR pneumologie

Secrétariat médical :
Tél. 01 34 79 44 37
Mail : secretariat.pneumologie@ght-novo.fr

Site de Marines

Pôle Gériatrique

Soins de Suite et de Réadaptation Gériatrique
Secrétariat médical :
Tél. 01 34 67 56 41
Mail : ssrg@ght-novo.fr

Unité de Soins de Longue Durée

Secrétariat médical :
Tél. 01 34 67 56 46
Mail : secretariat.medical@ght-novo.fr

Site de Magny-en-Vexin

Pôle de Proximité

Urgences et HTCD

Secrétariat médical :
Tél. 01 34 79 43 04
Mail : secretariat-urgences.consultations@ght-novo.fr

Médecine polyvalente

(dont 5 Lits Identifiés Soins Palliatifs)
Secrétariat médical :
Tél. 01 34 79 44 71
Mail : secretariat-medecine@ght-novo.fr

Équipe Mobile Soins Palliatifs

Secrétariat médical :
Tél. 01 34 79 43 24
secretariat-emp@ght-novo.fr

Consultations externes (*lire les spécialités page 12*)

Secrétariat médical :
Tél. 01 34 79 44 39
Mail : secretariat-urgences.consultations@ght-novo.fr

Imagerie médicale (radiologie conventionnelle*, échographie, panoramique dentaire, ostéodensitométrie)

Secrétariat :
Tél. 01 34 79 43 76
Mail : secretariat-imagerie@ght-novo.fr

*Radiologie conventionnelle sur les sites d'Aincourt et de Magny-en-Vexin.



Le secteur médico-social du GHIV

Site d'Aincourt

Maison d'Accueil Spécialisée « Les Floralties »

40 lits sur 4 unités (Jasmin, Lys, Magnolias, Mysosotis)

Secrétariat médical :

Tél. 01 34 79 43 87

Mail : secretariat-mas.aincourt@ght-novo.fr



Site de Marines

Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) incluant une Unité d'Hébergement Renforcé (UHR) et un Pôle d'Activités et de Soins Adaptés (PASA)

75 lits dont 16 lits en UHR Aloïs

Secrétariat médical :

Tél. 01 34 67 56 46

Mail : secretariat.medical@ght-novo.fr



Site de Magny-en-Vexin

Maison d'Accueil Spécialisée « Maison de Lumière »

15 lits

Infirmierie :

Tél. 01 34 79 43 00

Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD)

105 lits. Services des Campanules, des Mimosas 1 & 2

Secrétariat médical :

Tél. 01 34 79 43 14

Mail : secretariat.ehpad@ght-novo.fr



Accueil de Jour Thérapeutique

10 places

Secrétariat des consultations :

Tél. 01 34 79 44 39

Admission : 01 34 79 43 48

Les services médico-techniques et paramédicaux

Un plateau médico-technique de rééducation performant et réputé :

Quatre salles de kinésithérapie sur les différents sites dont :

- Une grande salle pour la médecine physique et réadaptation, disposant d'un robot de marche.
- Une salle de kinésithérapie spécialisée dans la réhabilitation respiratoire.



- Une grande piscine de balnéothérapie.
- Une salle d'Activités Physiques Adaptées.



Trois salles d'ergothérapie.

Une cuisine et des salles dédiées à l'éducation thérapeutique.

Un grand parc boisé et un jardin japonais propices

aux activités physiques extérieures (parcours de marche nordique) sur le site d'Aincourt.



Un jardin thérapeutique (sur le site de Marines).

Un service d'équipement et de maintenance en fauteuils roulants et autres matériels dédiés aux handicaps.

Un service d'imagerie médicale (deux sites) permettant la radiologie conventionnelle, les échographies, l'écho-doppler, l'ostéodensitométrie, les panoramiques dentaires.



Une pharmacie à usage intérieur

Des salles d'exploration fonctionnelle en cardiologie, diabétologie, neurologie, orthopédie, pneumologie, évaluation gériatrique.

Une prise en charge pluridisciplinaire de qualité

- Assistantes sociales
- Diététiciennes
- Ergothérapeutes
- Enseignants en Activités Physiques Adaptées
- Masseurs Kinésithérapeutes
- Orthophonistes
- Psychologues cliniciens
- Psychomotriciens

Les personnels hospitaliers à votre service

Les équipes pluriprofessionnelles construisent le projet du patient avec lui et sa famille, en fonction de son environnement et disposent de programmes d'éducation thérapeutique pour accompagner ce projet.

L'équipe médicale :

- le médecin responsable de pôle, les chefs de service et/ou les médecins responsables d'unité,
- les praticiens hospitaliers,
- les assistants,
- les attachés.

Ils proposent les différents examens et traitements dont vous pourrez bénéficier. Ils vous donnent toute information relative à votre état de santé.

L'équipe paramédicale :

- le cadre de santé est chargé de la qualité des soins et du bon fonctionnement de l'unité où vous êtes hospitalisé,
- les infirmiers vous dispensent les soins prescrits par les médecins et des soins de confort,
- les aides-soignants et les aides médico-psychologiques (AMP) vous assurent les soins d'hygiène et de confort en collaboration avec l'infirmier,
- les agents des services hospitaliers assurent l'entretien de votre chambre, le nettoyage des locaux et diverses tâches d'hôtellerie,
- les étudiants infirmiers et élèves aides-soignants effectuent des stages pratiques dans les différents services de soins. Ils peuvent effectuer des soins sous le contrôle des infirmiers et aides-soignants de l'unité,
- les brancardiers assurent vos déplacements dans l'hôpital vers les autres services.

Les autres équipes à votre service :

- les équipes médico-techniques : manipulateurs en électroradiologie et préparateurs en pharmacie
- les équipes de rééducation : kinésithérapie, diététique, ergothérapie et orthophonie, activités physiques adaptées ...
- les psychologues peuvent vous accompagner dans certaines situations ou pathologies difficiles,
- les assistantes sociales vous conseillent et vous accompagnent dans les démarches administratives et sociales liées à votre prise en charge,

- l'équipe mobile de soins palliatifs peut apporter une aide pour les soins de support et l'accompagnement des patients atteints de maladies graves,
- les équipes des services hôteliers (cuisine, lingerie),
- l'équipe du service transports,
- les équipes des services techniques (électricien, plombier, chargé de sécurité),
- les équipes administratives vous renseignent sur les questions administratives.

Identification du personnel

Chaque professionnel est identifié par un badge (indiquant son nom et sa fonction) et une tenue professionnelle.



Sites d'Aincourt et de Magny-en-Vexin :

Blouse blanche : médecin, cadre de santé, assistante sociale, psychologue, manipulateur en radiologie, secrétaire médicale.

Tunique blanche à liseré rose rayé blanc : infirmière.

Tunique blanche à liseré rose uni : diététicienne.

Tunique blanche à liseré vert : aide soignante et AMP.

Tunique blanche à liseré vichy bleu : agent des services hospitaliers (ASH).

Site de Marines :

Blouses et tuniques blanches pour tous les soignants.

Nous vous rappelons que le personnel n'est pas autorisé à accepter les pourboires ou autres gratifications.

Les consultations externes

Sur le site de Magny-en-Vexin

Responsable de service : Dr Jean-Paul Dabas

Secrétariat des consultations : Tél. **01 34 79 44 39** (du lundi au vendredi de 9h00 à 17h) - Fax : 01 34 79 43 15

Prise de rendez-vous en ligne possible sur *Doctolib* pour certaines consultations

MODALITÉS D'ACCUEIL

Avant votre consultation, vous devez vous présenter au guichet d'accueil administratif situé dans le hall d'accueil des urgences, muni :

- d'une pièce d'identité : Carte Nationale d'Identité ou Passeport ou Carte de Séjour ;
- de votre Carte Vitale et/ou une attestation de prise en charge à 100% ;
- de votre Carte de Mutuelle ou Complémentaire santé solidaire ou ACS ;
- d'un feuillet d'Accident du Travail, si vous êtes ou avez été victime d'un accident du travail.

SPÉCIALITÉS :

Audiogramme
Alcoologie
Chirurgie orthopédique
Dermatologie
Diabétologie, nutrition, endocrinologie
Douleur, soins palliatifs
Gastro-entérologie, hépatologie
Infectiologie
Médecine physique et réadaptation,
Néphrologie, hémodialyse, HTA compliquée et gravidique
Ophtalmologie, contactologie, consultation préopératoire
ORL
ORL Cancérologie - Chirurgie cervico-faciale et réparatrice
Post-urgences traumatologie

Soins infirmiers :

Tout type de pansement (méchage, brûlure, ulcère, etc) avec possibilité d'une analgésie relaxante, ablation de fils et d'agrafes, ablation de plâtre, Holter tensionnel, Holter ECG, saignée, perfusion de médicaments ...

Chirurgie dentaire :

Cabinet dentaire libéral au sein de l'hôpital public.
S'adresser au secrétariat des consultations.

Imagerie médicale : Tél. secrétariat **01 34 79 43 76**

Radiologie conventionnelle, échographie, écho-doppler, ostéodensitométrie, panoramique dentaire.

Les consultations en SSR

Sur le site d'Aincourt

Consultations de diététique

Le mercredi de 13h30 à 16h00
Équipe de diététiciennes du GHIV
Bâtiment Les Cèdres 2ème étage
Prise de rendez-vous au secrétariat des consultations externes de
Magny : 01 34 79 44 39

Consultations d'urodynamique

Prise de rendez-vous au secrétariat du SSR de neurologie
au 01 34 79 44 36 ou 01 34 79 44 70

Consultations Handicap

Consultations d'appareillage

Consultations positionnement en fauteuil roulant

Consultations tabacologie

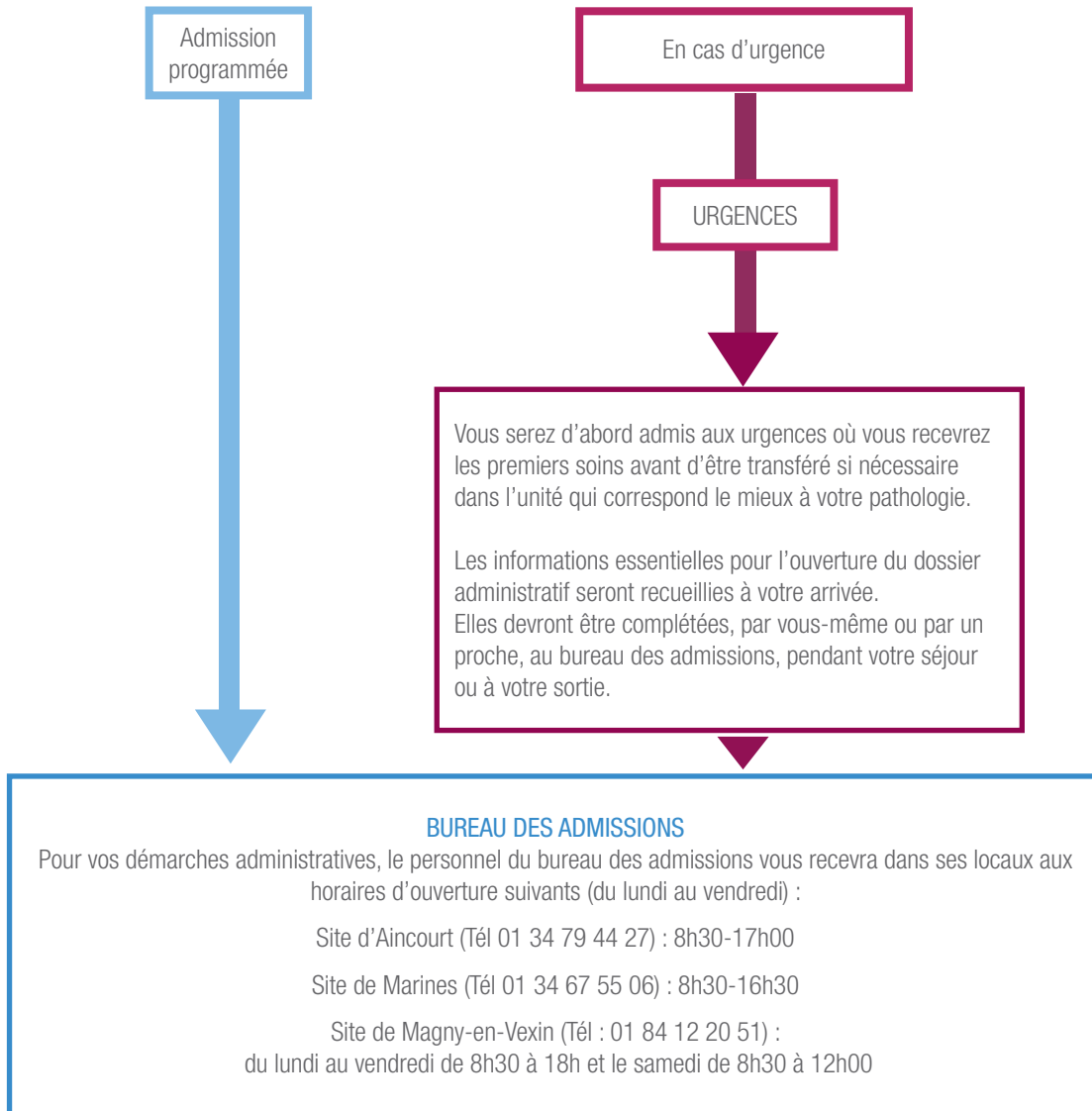
Secrétariat médical des consultations/HDJ (9h à 16h30) :
Tél. **01 34 79 43 74** - Fax : 01 34 79 43 47

* En hôpital de jour, des injections de toxine botulique peuvent être proposées dans le cadre des atteintes neurologiques centrales.

Votre admission



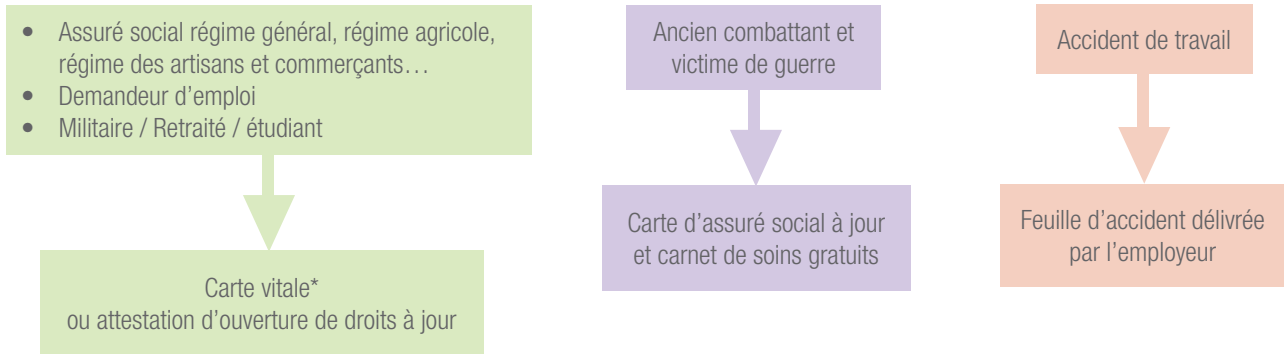
Votre admission (secteur sanitaire)



Les documents à présenter lors de votre admission ou de votre consultation : quelle que soit votre situation (y compris l'arrivée par les Urgences)

- Votre carte d'identité
- ou votre passeport avec visa en cours de validité
- ou votre carte de séjour
- Un certificat médical prescrivant l'hospitalisation

Vous devez aussi présenter, selon votre situation, les documents suivants :

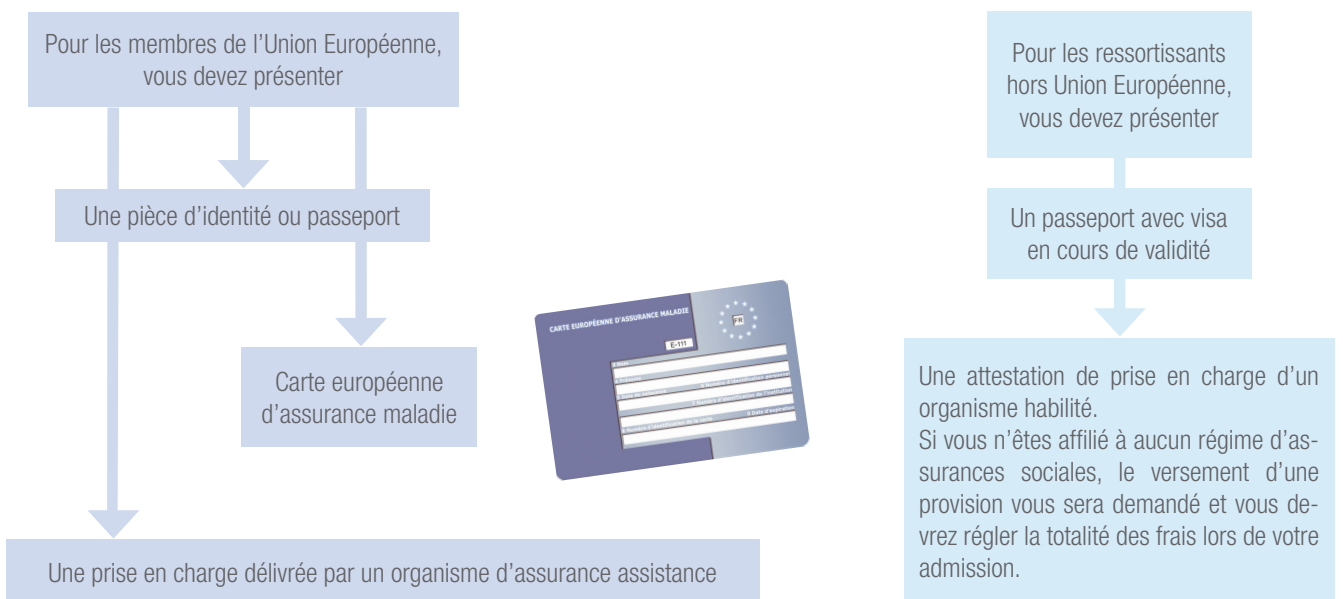


Si vous êtes adhérent d'une mutuelle ou d'une complémentaire santé solidaire ou ACS, veuillez présenter votre carte d'ouverture des droits à jour.

Si vous n'avez aucune prise en charge, nous vous conseillons de vous présenter au bureau des admissions ou de contacter l'assistante sociale du service.

* Votre carte vitale peut aussi vous être demandée par le pharmacien de l'hôpital afin de connaître votre traitement habituel (conciliation médicamenteuse).

Si vous êtes de nationalité étrangère :



N.B. : Si vous êtes bénéficiaire de l'A.M.E. (Aide Médicale d'Etat), vous devez présenter votre attestation d'ouverture des droits.

En cas d'hospitalisation,
veuillez penser à prendre également :

- **votre carnet de santé**
- **votre carte de groupe sanguin**
- **vos derniers examens**

Cas particuliers

L'admission des personnes mineures et des personnes majeures sous tutelle :

Une autorisation de soins est demandée aux parents ou au responsable légal du mineur lors de son admission.

En son absence et en cas d'urgence vitale, l'autorisation est demandée au Procureur de la République par le Directeur de l'établissement ou son représentant.

L'admission d'une personne majeure sous tutelle est prononcée après autorisation de son tuteur. En son absence le Juge des Tutelles est contacté.

Identitovigilance

L'identification exacte du patient est primordiale dans tout établissement de santé.

Une erreur d'identification, une identification incomplète, voire une usurpation d'identité, peuvent être la cause d'erreurs graves lors des soins, des examens et du suivi de votre dossier patient au sein du GHI du Vexin.

Des mesures sont donc prises en coordination avec la cellule d'identitovigilance de l'établissement afin d'assurer tout au long de votre parcours de soins la capacité de vous identifier, de vous reconnaître comme personne unique et d'éviter toute confusion qui pourrait vous être préjudiciable. Pour toute admission ou consultation dans l'établissement, nous vous demandons de vous rendre au service des admissions afin que nous procédions à l'enregistrement de votre identité, dans un souci de sécurité des soins.

Vous devez vous munir d'un document prouvant votre identité (*carte nationale d'identité ou passeport ou carte de séjour*).

Votre identité sera partagée au sein du GHT NOVO.

Grâce à ces données fiables recueillies à votre arrivée, des étiquettes portant vos noms et prénoms avec l'orthographe exacte, votre date de naissance, seront éditées pour les différents services qui participent à votre prise en charge.

Un bracelet d'identification vous sera également confié pour l'hospitalisation.

Une fois dans le service, un professionnel s'assurera de la

concordance entre les éléments inscrits sur les pièces administratives, le bracelet et votre identité, en vous demandant vos nom(s), prénom(s) et date de naissance.

Il vous apposera le bracelet d'identification avec votre consentement.

Ce bracelet muni d'une étiquette d'identification nominative permettra de vous identifier en tant qu'individu unique, notamment lors de chaque acte médical, infirmier, paramédical ou médico-technique (*radiologie, analyses biologiques ...*).

Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé(e) sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en charge.

Étiquette ou bracelet mentionnent :

UF : 1000	Entrée : 01/01/2014
NOM usuel	
Prénom	date de naissance M/F
NJF :	
N° : 123456789	NIP : 10000000
	

*Nous vous remercions d'avance
de votre collaboration.*

Votre identité, c'est votre sécurité !

Les frais d'hospitalisation

Vous pouvez consulter les tarifs sur les panneaux d'affichage de l'unité dans laquelle vous êtes hospitalisé(e) mais également sur les panneaux situés à proximité des guichets des admissions.

Que représentent vos frais d'hospitalisation ?

- le tarif journalier de prestations d'hospitalisation qui diffère selon le service ;
- le forfait hospitalier journalier qui correspond à votre participation aux frais d'hébergement ;
- le tarif chambre particulière le cas échéant. Selon les disponibilités du service, vous pouvez obtenir une chambre individuelle, en faisant la demande auprès du cadre ou des infirmier(e)s du service. Un supplément pour « régime particulier » vous sera facturé. Celui-ci n'est pas pris en charge par la Sécurité sociale même en cas de prise en charge à 100 %. Selon votre contrat, votre mutuelle peut vous rembourser partiellement ou totalement.

■ Si vous êtes assuré(e) social(e)

Dans la plupart des cas, votre hospitalisation sera prise en charge à 80% par la sécurité sociale. Vous serez redevable des 20% restants (*ticket modérateur*) et du forfait journalier. Le ticket modérateur et le forfait journalier peuvent être facturés directement à votre mutuelle sur présentation d'une prise en charge ou de la carte de mutuelle, si celle-ci est conventionnée.

Vous êtes pris en charge à 100% par votre organisme d'assurance maladie (*en cas de soins en lien avec une affection de longue durée, dans le cas d'un acte exonérant ou d'un accident du travail reconnu, etc...*), seul le forfait journalier vous sera facturé si vous n'avez pas de mutuelle ou si celle-ci refuse sa prise en charge.

A partir du 6^{ème} mois de grossesse, vous serez exonérée du forfait journalier si la déclaration de grossesse a été effectuée auprès de votre centre de sécurité sociale.

Les patients ayant des droits au titre de la complémentaire santé solidaire et de l'AME sont couverts en totalité par leur organisme de sécurité sociale, forfait journalier compris.

■ Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e)

Vous êtes **redevable de la totalité de vos frais d'hospitalisation**.

Le service social, en fonction de votre situation, peut vous aider à constituer un dossier de demande de complémentaire santé solidaire.

Une assurance privée peut également vous garantir la prise en charge de vos frais d'hospitalisation sous certaines conditions. En cas d'ouverture de droits postérieurement à l'hospitalisation et couvrant la période des soins, il est impératif d'en informer le bureau des admissions pour mise à jour du dossier et éviter une facturation à vos frais.

Vous serez exonéré du ticket modérateur forfaitaire :

- Si vous êtes accidenté du travail, en maladie de longue durée, en invalidité, si maternité,
- Si vous êtes affilié à la caisse prévoyance de la SNCF ou à la sécurité sociale des mines ou au régime Alsace-Moselle,
- Si l'hospitalisation est en rapport avec une affection de longue durée,
- Si votre mutuelle ou votre compagnie d'assurance vous délivre une prise en charge pour la part des frais non couverts par la sécurité sociale,
- Si vous êtes bénéficiaire de la complémentaire santé solidaire.

■ Vous n'aurez pas à payer le forfait hospitalier journalier dans les cas suivants :

- Accidents de travail, maternité,
- Maladies professionnelles,
- Pensionné militaire (*article L115*),
- Si votre mutuelle ou votre compagnie d'assurance vous délivre une prise en charge pour la part des frais non couverts par la sécurité sociale,
- Bénéficiaire de la complémentaire santé solidaire et de l'AME.

N.B. : Certaines mutuelles limitent la prise en charge à un certain nombre de jours, sur la durée et/ou dans certaines unités (ex. psychiatrie, rééducation fonctionnelle, ...).

Vos droits



La personne à prévenir

Dès votre admission, il vous sera proposé de désigner une personne à prévenir qui sera contactée lors des démarches administratives et en cas d'aggravation de votre état clinique.

La personne de confiance

Lors de son admission, toute personne hospitalisée majeure se verra proposer la nomination d'une personne de confiance. Cette désignation est effectuée par l'intéressé(e), par écrit et est consignée dans le dossier médical. Elle est révocable à tout moment.

Cette personne de confiance est unique, et doit avoir accepté et signé cette désignation (*les coordonnées de la personne sont nécessaires : nom, prénom, adresse et téléphone*).

Pourquoi désigner une personne de confiance ?

Sans caractère obligatoire, vous pouvez choisir cette personne parmi vos parents, amis ou même votre médecin traitant, afin qu'elle vous représente et soit consultée à votre place dans le cas où vous seriez dans l'impossibilité de vous exprimer.

Si vous pouvez exprimer votre volonté, la personne de confiance aura un rôle d'accompagnement et d'assistance. Elle peut assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

Le secret médical est levé vis-à-vis de ce « *représentant thérapeutique* », pour tout ou partie des informations médicales, selon la décision du patient.

Ne pas confondre « Personne à prévenir » et « Personne de confiance »

Les informations qui peuvent être communiquées à la « *personne à prévenir* » ou à la famille sont limitées et ne peuvent en aucun cas se situer dans le champ des informations couvertes par le secret médical et professionnel.

Dans le cas où le patient se trouverait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté, l'avis de la personne de confiance doit être recherché, mais les décisions seront prises par les médecins en « *procédure collégiale* » conformément à la loi du 22/04/2005.

Se reporter à la plaquette « *Personne de confiance* » disponible dans le service ou sur le site internet :

<http://www.ghi-vexin.fr>

Les directives anticipées

Les directives anticipées sont des instructions écrites que donne par avance une personne majeure consciente, pour le cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté.

Elles indiquent les souhaits de la personne relatifs à sa fin de vie, concernant les conditions de la limitation ou l'arrêt des traitements. Ces directives anticipées sont prises en considération pour toute décision concernant un patient hors d'état d'exprimer sa volonté chez qui est envisagé l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionnée ou la prolongation artificielle de la vie.

Forme des directives anticipées :

Il s'agit d'un document écrit, daté et signé, clairement identifié (*nom, prénom, date et lieu de naissance*).

Si vous êtes dans l'impossibilité d'écrire et de signer vous-même ce document, vous pouvez demander à deux témoins d'attester que le document que vous n'avez pu rédiger vous-même est l'expression de votre volonté libre et éclairée. Ces témoins devront indiquer leur nom et qualité. Leur attestation devra être jointe aux directives anticipées. Votre personne de confiance peut être l'un des deux témoins.

Vos directives anticipées sont pérennes.

Vous pouvez à tout moment révoquer vos directives anticipées, les modifier partiellement ou totalement. Elles sont opposables et illimitées. L'existence de directives anticipées et les moyens de leur accessibilité sont notés dans votre dossier médical (*et peuvent y être copiés si vous l'acceptez*).

Vous pouvez également conserver vous-même vos directives anticipées ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche. Dans ce cas, vous devez faire mentionner dans votre dossier médical ou dans le dossier du médecin de ville leur existence et le nom de la personne qui les détient, avec ses coordonnées.

Pour plus d'information :

Consultez la plaquette « *Directives anticipées* » disponible sur le site internet.

Le droit à l'information

L'information du malade et son consentement éclairé sont à la base de la relation de soins.

Conformément aux dispositions de la loi n°2009-879 du 21 juillet 2009 portant réforme de l'hôpital et relative aux patients, à la santé et aux territoires, **chaque personne a le droit d'être informée sur son état de santé.**

Ce droit à l'information incombe à tout professionnel de santé et porte sur votre état de santé, la nature, l'utilité, l'urgence des actes et des traitements médicaux ainsi que sur les conséquences et les risques qu'ils peuvent comporter.

Cependant, vous avez le droit d'exprimer le souhait de ne pas être informé(e) à moins que l'un de vos proches soit exposé à un risque (*contamination, transmission...*).

Par ailleurs, seule l'urgence et l'impossibilité d'informer peuvent dispenser le professionnel de santé de vous délivrer toute information.

Le médecin hospitalier vous informera, accompagné éventuellement de votre personne de confiance.

L'ensemble de ces informations pourra être transmis à votre médecin traitant et éventuellement au médecin qui vous a orienté s'il est différent de votre médecin traitant.

Le droit à l'information du patient protégé

Lorsqu'un majeur sous tutelle est hospitalisé, une information adaptée lui sera délivrée par tout professionnel de santé.

Le droit d'accès au dossier médical

Les informations acquises pendant votre hospitalisation sur votre état de santé, les résultats des examens pratiqués et les soins reçus sont retracés dans un **dossier médical**.

Après votre départ, le dossier médical est archivé au GHIV et sera réutilisé en cas de nouvelle hospitalisation.

La durée de conservation de votre dossier est de 20 ans, conformément à la réglementation actuelle. Si vous faites un nouveau séjour au GHIV, la durée de 20 ans sera décomptée à partir du dernier séjour. Si vous étiez mineur au moment de l'hospitalisation, le dossier médical remplissant les conditions ci-dessus ne sera pas détruit avant votre 28^{ème} anniversaire.

A l'expiration du délai de conservation, votre dossier sera détruit. Le GHIV dispose de traitements automatisés pour assurer la gestion de votre dossier administratif et médical.

Les données qu'il contient sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier, et sont protégées par le secret médical. La loi du 6 janvier 1978 garantit la protection des informations nominatives.

« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et des établissements de santé... »

(Extrait de l'article L1111-7 du Code de la Santé publique – introduit par la loi du 4 mars 2002).

Vous seul pouvez demander à prendre connaissance de votre dossier médical et en obtenir une copie. Nous ne répondons pas à une demande d'informations médicales vous concernant émanant d'un membre de votre famille, d'une société d'assurance, et même de la part d'un médecin ou d'un autre établissement

hospitalier, **sauf à votre demande expresse**, exprimée par écrit et accompagnée de votre carte d'identité.

De manière générale, sachez que l'accès au dossier médical d'un patient est réservé :

- à la personne concernée ;
- à ses ayants-droits en cas de décès de la personne (*si elle ne s'y est pas expressément opposée de son vivant*), dans la mesure où la demande est justifiée, notamment pour connaître les causes du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir ses droits en cas de faute médicale ;
- pour les mineurs, à la (*ou les*) personne(s) ayant l'autorité parentale ;
- au médecin désigné comme intermédiaire par la personne concernée.

Pour davantage d'informations, nous vous invitons à consulter la page internet du site de l'établissement GHIV, sous la rubrique Patients/Usagers, Dossier médical.

À compter de la date de réception de votre demande, l'établissement dispose d'un délai de 8 jours si les informations médicales contenues dans le dossier datent de moins de 5 ans et d'un délai de 2 mois si les informations médicales contenues dans le dossier datent de plus de 5 ans.

Les frais de délivrance et d'acheminement (*en recommandé avec accusé de réception*) des copies sont à la charge du demandeur.

Toutefois, la consultation du dossier sur place est possible ; elle s'effectue sur rendez-vous avec le service de soins concerné et en présence d'un professionnel de l'établissement.

Le droit au consentement aux soins

Le consentement aux soins est régi par les principes suivants :

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement de l'intéressé. Lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, sauf urgence ou impossibilité, le médecin ne pourra réaliser aucune investigation ni traitement sans avoir consulté au préalable la personne de confiance, la famille ou, à défaut, un de ses proches.

Le consentement de la personne doit être libre, c'est-à-dire ne pas avoir été obtenu sous la contrainte, et renouvelé pour tout nouvel acte médical.

Il doit être éclairé, c'est-à-dire que la personne doit avoir été préalablement informée des actes qu'elle va subir, des risques fréquents ou graves normalement prévisibles en l'état de connaissances scientifiques et des conséquences que ceux-ci pourraient entraîner.

Dans certains cas, des documents d'informations spécifiques vous seront remis concernant les examens, interventions ou soins particuliers. Ces documents écrits complètent l'information orale donnée par les personnels soignants.

Si des risques nouveaux apparaissent postérieurement aux actes d'investigation, traitement ou prévention, toute mesure doit être prise pour vous en informer.

Autre conséquence du principe du consentement :

Toute personne hospitalisée, apte à exprimer sa volonté, peut aussi refuser tout acte diagnostic ou traitement ou en demander l'interruption à tout moment. Toutefois, si par ce refus ou cette demande d'interruption de traitement, la personne met sa vie en danger, le médecin, tenu par son obligation d'assistance, doit tout mettre en œuvre pour la convaincre d'accepter les soins indispensables. Il peut faire alors appel à un autre membre du corps médical.

Cependant, dès lors que la personne réitère sa décision dans un

délai raisonnable (*délai apprécié compte tenu de la situation*), celle-ci s'impose au médecin. Il faut préciser que la décision prise par la personne malade de limiter ou d'arrêter ses traitements, alors même qu'elle ne se trouve pas en situation de fin de vie, doit être particulièrement réfléchie. C'est pourquoi le devoir d'assistance du médecin doit l'emporter sur le refus de soins dans les situations d'urgence où le pronostic vital est engagé, dès lors que le patient n'a pas disposé d'un délai minimum nécessaire pour réitérer, en toute connaissance de cause, sa volonté.

En pratique

Durant votre hospitalisation, des examens, des traitements et des soins vous seront proposés par l'équipe médicale et le personnel soignant. Vous recevrez des explications sur les raisons de ces actes, les bienfaits attendus et les risques encourus.

Comme expliqué ci-dessus et sous toutes les réserves décrites dans le paragraphe qui précède, vous avez la possibilité de refuser des gestes thérapeutiques. L'équipe médicale vous informera alors sur les autres moyens qui existent en vue de vous soigner de façon différente. L'équipe médicale vous informera également des conséquences à court, moyen et long terme, de votre décision. Dans tous les cas de figure, nous vous engageons à dialoguer avec le ou les médecins hospitaliers en charge de votre hospitalisation et à ne pas prendre de décision à la légère, sachant que la décision finale vous appartient, et à vous seul.

Le consentement aux soins du majeur protégé

Le majeur protégé doit consentir à l'acte médical quel que soit le régime de protection dont il bénéficie. Dès lors qu'il est lucide et apte à exprimer sa volonté, son consentement doit être systématiquement recherché, outre celui du tuteur et éventuellement celui du conseil de famille.

Si le refus de traitement par le tuteur ou un majeur sous tutelle risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le professionnel de santé prodiguera les soins indispensables, ce dans l'intérêt du majeur protégé.

Règlement général sur la protection des données

Le GHIV a mis à jour sa politique de protection des données afin de respecter les changements introduits par le nouveau règlement général sur la protection des données (RGPD) de l'UE. Conformément à la loi « Informatique et libertés » modifiée et au RGPD, vous pouvez exercer vos droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité.

Le GHI du Vexin, membre du GHT NOVO, dispose d'un délégué à la protection des données que vous pouvez contacter en envoyant un mail à : rgpd@ght-novo.fr ou par courrier à : Centre Hospitalier René-Dubos, DPO, Direction des Systèmes d'Information du GHT NOVO, 6 Avenue de l'Île de France, CS 90079 Pontoise, 95303 CERGY-PONTOISE.

Pour en savoir plus sur la façon dont nous protégeons vos données, les traitements que nous réalisons, la manière dont vous pouvez exercer vos droits, nous vous invitons à consulter notre Politique de Protection des Données, sur le site internet : www.ghi-vexin.fr

Les soins palliatifs

Les soins palliatifs sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe interdisciplinaire en institution ou à domicile. Ils visent à soulager la douleur, à apaiser la souffrance psychique, à sauvegarder la dignité de la personne malade et à soutenir son entourage.

"Soins palliatifs" ne veulent pas forcément dire "phase terminale" mais priorité donnée au soulagement des symptômes, et à la prise en charge globale de la situation.

Au Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin, les situations sont évaluées par une équipe pluridisciplinaire spécialisée dans les conseils pour ces prises en charge. L'Equipe Mobile de Soins Palliatifs fait des propositions d'orientation du patient ou de traitement, et assure un suivi et un accompagnement qui peut se poursuivre au domicile ou en médecine (*en concertation avec les équipes soignantes de référence*).

Plaintes et réclamations. Éloges et témoignages

En cas de difficultés durant votre hospitalisation :

En premier lieu, vous pouvez rencontrer le cadre ou un médecin du service.

En second lieu, vous pouvez contacter **la personne chargée des Relations avec les Usagers au 01 34 79 43 89**.

Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier au Directeur du Groupement Hospitalier. Une réponse écrite vous sera apportée.

Qui que vous soyez et quelle que soit votre demande, vous pouvez aussi contacter les représentants des usagers : leurs coordonnées sont disponibles auprès du service de la relation avec les usagers au 01 34 79 43 89 ou sur le site internet du GHIV.

Vous avez également la possibilité de rencontrer un médiateur médical ou non médical de l'hôpital et, en cas de préjudice, le plaignant peut saisir la Commission Régionale de Conciliation et Indemnisation des accidents médicaux (CRCI).

La Commission Des Usagers locale (CDU locale)

Elle a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.

Les recommandations de la CDU s'appuient notamment sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions des usagers.

La CDU locale est présidée par le directeur de l'établissement, et inclut les médiateurs médicaux et non médicaux, ainsi que les représentants des usagers. L'ensemble des membres de cette commission est soumis aux règles de confidentialité.

La liste des membres de la CDU est affichée dans les services de soins et disponible sur le site internet de l'établissement www.gh-t-novo.fr/ghi-vexin/

La Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux (CRCI)

En cas de demande d'indemnisation, vous pouvez saisir la CRCI compétente qui sera celle du lieu de survenue de l'accident médical.

Commission régionale de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux d'Île-de-France

36 avenue du Général de Gaulle – Tour Gallieni II
93175 Bagnolet Cedex

Tél. : 01 49 93 89 20 - Fax : 01 49 93 89 30

Courriel : idf@commissions-crci.fr

Condition d'intervention de la CRCI :

L'accident médical doit avoir eu lieu après le 5 septembre 2001. L'accident médical doit avoir occasionné des préjudices importants (au moins un cas parmi ceux cités):

- Un taux d'Atteinte à l'Intégrité Physique ou Psychique (AIPP) d'au moins 24%.
- Un arrêt temporaire des activités professionnelles d'au moins 6 mois sur une période de 12 mois.
- Un Déficit Fonctionnel Temporaire (DFT) d'au moins 50% pendant au moins 6 mois sur une période de 12 mois.
- Une incapacité à reprendre l'activité professionnelle exercée avant l'accident médical.
- Des troubles graves dans les conditions d'existences

La CCI peut être saisie dans un délai de 10 ans à partir de la consolidation des blessures engendrées par l'accident médical.

Bientraitance

La réflexion sur la démarche de promotion de la bientraitance et de lutte contre la maltraitance constitue un devoir et une préoccupation pour l'ensemble des professionnels de santé. Elle est indissociable de la démarche continue d'amélioration de la qualité des soins

La Haute Autorité de Santé a d'ailleurs en 2009, inclus cette réflexion concernant « *la bientraitance et la prévention de la maltraitance* » comme une obligation pour l'ensemble des Etablissements de santé.

La bientraitance doit s'appliquer à toutes les étapes et lieux de la prise en charge :

- l'accueil où la disponibilité et la fluidité administrative doivent être recherchées,
- les consultations et le plateau médico-technique où le respect de l'intimité, la confidentialité, et la qualité de l'information donnée sont des axes privilégiés de travail des équipes,
- les Unités de soins dont les équipes ont une démarche de questionnement individuel et collectif permanente quant à leurs pratiques professionnelles. Un des axes importants porte sur la qualité de l'aide apportée aux patients, en particulier les plus vulnérables, par rapport à la satisfaction de leurs besoins fondamentaux.

Cette démarche globale de recherche de la bientraitance passe par une prise en charge efficace de la douleur, par l'information et l'éducation thérapeutique des patients favorisant ainsi leur autonomie.

Cette recherche de bientraitance et de non maltraitance constituent une nécessité permanente en lien avec les différentes instances de l'établissement et en collaboration avec les Représentants des Usagers, dans le cadre de la CDU locale.

Vous pouvez aussi contribuer à l'amélioration de nos pratiques collectives par le renseignement du questionnaire de satisfaction lors de votre sortie. L'analyse de ces questionnaires, ainsi que celle des réclamations transmises, nous permettent d'identifier des objectifs concrets d'amélioration et de susciter la réflexion des professionnels.

Questionnaire de satisfaction (2019/04/DIP122-Questionnaire-de-satisfaction-Sanitaire.pdf) téléchargeable sur le site internet du GHIV : www.gh-t-novo.fr/ghi-vexin/

Le GHI du Vexin adhère à la Charte de Bientraitance établie par le Réseau Gérontologique Inter Établissements du Val-d'Oise (2003)

Préambule :

Le soignant est la personne qui prend soin ou toute personne qui intervient dans l'environnement de la personne âgée.

Article 1 : L'accueil et le lieu de vie

Le soignant accueille le résident avec chaleur, respecte son choix de lieu de vie. Il s'efforce de l'adapter à ses besoins, pour atténuer le handicap, répondre à ses attentes et à son besoin d'intimité.

Article 2 : Le respect de la personne

Le soignant respecte la dignité du résident, dans sa personne, dans ses choix, dans ses aspirations de vie. Dans sa relation, il adapte sa communication au souhait du résident. Il fait preuve de professionnalisme en éliminant notamment toute attitude de familiarité ou d'infantilisation.

Article 3 : La discrétion

Le soignant se doit à la confidentialité de ce qu'il a reçu en garde du résident tant vis-à-vis des familles, de la communauté professionnelle que des autorités.

Article 4 : Le respect des règles d'hygiène et de soins

Le soignant doit, dans le cadre du projet de vie individualisé, formalisé avec le résident, assister, informer, prévenir dans le respect de la dignité et de l'intimité de la personne.

Article 5 : L'animation

Le soignant ou l'animateur considère le résident comme une personne à part entière, physiquement, psychologiquement et spirituellement. Il favorisera son épanouissement dans la communication, la vie sociale, la distraction, la participation au culte. Il assure ses actes avec empathie.

Article 6 : La personne âgée en fin de vie

Le soignant, en équipe, doit accompagner le résident en fin de vie, dans le respect de la charte des droits des personnes âgées dépendantes. Il doit aussi accompagner et soutenir la famille.

Article 7 : Besoin de sécurité

Le soignant en équipe veille à la sécurité physique, matérielle, et spirituelle du résident. Il propose toute mesure pouvant améliorer le confort du résident.

Article 8 : Le soignant acteur d'une équipe

Comme chaque membre de l'équipe, il est au service du résident, il doit transmettre toute information utile à l'amélioration de sa prise en charge. Il veille et se questionne, sur ses pratiques, sur son savoir être et sur la cohérence de l'équipe. Il améliore par la formation ses compétences aux services des résidents, il participe à toute action de prévention.

La prise en charge de la douleur

Contrat d'engagement de lutte contre la douleur

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Vous avez peur d'avoir mal ...

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur **est possible.**

Prévenir

- les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...
- les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement ...

Traiter ou soulager :

- les **douleurs aiguës** comme les coliques néphrétiques, celles de fractures, etc ;
- les douleurs **après une intervention chirurgicale** ;
- les **douleurs chroniques** comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du **cancer**, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

**Avoir moins mal ...
Ne plus avoir mal,
c'est possible.**

Vous avez mal ... votre douleur, parlons-en !

Nous allons vous **aider** à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- en répondant **à vos questions** ;
- en vous expliquant **les soins que nous allons vous faire et leur déroulement** ;
- en utilisant **le ou les moyens les mieux adaptés pour vous soulager.**

Les **antalgiques** sont des médicaments qui soulagent la douleur.

Il en existe de différentes classes : la **morphine** est l'un des plus puissants.

Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres **méthodes non médicamenteuses** sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie ...

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'outils d'évaluation qui vous seront proposés.

**Votre participation est essentielle.
Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.**

Le Comité de lutte contre la douleur (CLUD)

Depuis plusieurs années, la lutte contre la douleur est l'une des priorités au GHIV.

Le CLUD composé de médecins, de personnels soignants et d'un représentant des usagers, définit une véritable stratégie en la matière, élabore les protocoles de soins et coordonne les actions d'évaluation de la douleur. La formation régulière du personnel permet un maintien des compétences dans la prise en charge de la douleur.

Votre participation est essentielle ; si vous avez mal, il faut en parler aux équipes soignantes de l'hôpital.

Article L.1110-5 du code de la santé publique :

"... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée ..."

Le don d'organes et de tissus

Comme le don du sang, donner un organe en cas de décès peut permettre de sauver une vie ou d'améliorer l'état de santé d'une autre personne.

En parler n'est certes pas facile, c'est parler de sa mort ou de celle de ceux que l'on aime, de l'après, du don de soi et aussi de solidarité.

Que dit la loi ?

Les trois grands principes de la loi bioéthique de juillet 1994 sont :

- le consentement,
- la gratuité du don,
- l'anonymat du donneur et du receveur.

Principe du « consentement présumé » :

Toute personne est considérée consentante au don d'éléments de son corps après sa mort, en vue d'une greffe, si elle n'a pas manifesté son opposition de son vivant.

Tout citoyen est un donneur potentiel mais a le droit d'exprimer son refus.

Au moment du décès, avant d'envisager un prélèvement d'organes et de tissus, l'équipe médicale vérifiera que la personne défunte n'est pas inscrite sur le **registre national des refus**.

Si tel n'est pas le cas, il sera vérifié auprès des proches qu'elle n'a pas fait valoir de son vivant son opposition à l'écrit ou à l'oral.

Dans le cas d'une expression orale, l'équipe médicale demandera à ses proches de préciser les circonstances de ce refus et de signer la retranscription qui en sera faite par écrit.

Gratuité : Le don d'organes ou de tissus est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit. La loi interdit toute rémunération en contrepartie de ce don

Anonymat : Le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur, et réciproquement. La famille peut cependant être informée du résultat des greffes.

Comment exprimer son choix ?

Si vous êtes **pour le don d'organes ou de tissus** en vue d'une greffe :

- Dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner.
- Portez sur vous une carte de donneur. Celle-ci n'est pas obligatoire mais elle est utile car elle témoigne de votre décision.

Si vous êtes **contre le don d'organes ou de tissus** en vue d'une greffe :

- Dites-le à vos proches pour qu'ils puissent en témoigner.
- Demandez votre inscription au Registre National des Refus (R.N.R.)

Ce registre est obligatoirement interrogé avant d'envisager un prélèvement. Vous pouvez à tout moment revenir sur votre décision.

L'inscription est individuelle et possible dès l'âge de 13 ans. Le formulaire doit obligatoirement être signé par l'intéressé lui-même.

Contact :

Agence de la Biomédecine R.N.R.
TSA 9001
93572 Saint-Denis-La-Plaine Cédex



Vos devoirs



Consignes de sécurité et de sûreté

Tous les personnels sont formés régulièrement à la sécurité incendie sous la responsabilité du chargé de la sécurité de l'établissement.

Si un début d'incendie survient dans votre service, gardez votre calme, ne prenez jamais l'ascenseur ni l'escalier, restez dans votre chambre et attendez les secours. Vous devrez alors strictement respecter les consignes qui vous seront données. Vous devez prendre connaissance des plans d'évacuation qui figurent dans l'ensemble des locaux.

L'interdiction de fumer est totale à l'intérieur de tous les bâtiments de l'établissement. Cette interdiction s'applique pour les patients, les visiteurs et le personnel.

L'établissement est fermé le soir à partir de 22 heures. L'ensemble des portes automatiques est alors verrouillé et l'accès n'est possible que sur demande au personnel soignant de nuit ou aux agents de sécurité. Aucune visite n'est possible de nuit.

Si vous constatez une situation ou une présence anormale, faites prévenir sans délai et sans hésiter un membre du personnel. Il contactera la sécurité.

Chacun a un rôle à jouer dans la prévention d'un passage à l'acte violent. En signalant un comportement dangereux, vous pouvez éviter qu'un acte criminel soit commis.

Hôpital sans tabac

Ne pas fumer dans l'enceinte de l'hôpital, c'est protéger sa propre santé, participer au confort de chacun, prévenir le risque incendie

Le décret du 15 novembre 2006 interdit de fumer dans les locaux à usage collectif et en particulier, dans les établissements de santé depuis le 1^{er} février 2007.

Depuis le 1^{er} octobre 2017, l'usage de la cigarette électronique est également interdit.

Par ailleurs, l'article 28 issu de la loi n° 2016-41 du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé et transposé à l'article 3511-7-1 dans le Code de la Santé Publique précise qu'il est interdit de vapoter dans les lieux de travail fermés et couverts à usage collectif.

Il vous est néanmoins possible de fumer à l'extérieur, après avoir pris le soin de prévenir le personnel soignant de votre service. Devant chaque entrée principale de bâtiment, vous disposez de cendriers.

Si vous souhaitez profiter de votre séjour pour arrêter de fumer, le GHIV dispose des compétences médicales pour vous accompagner, notamment par les consultations anti-tabac qui y sont organisées.

Parking et stationnement

Le code de la route s'applique dans l'enceinte de l'hôpital et la vitesse est limitée à 30 km/h sur les voies de circulation.

Nous vous rappelons que le code de la route est applicable dans l'enceinte de l'hôpital. Il est donc formellement interdit de stationner sur les emplacements réservés aux handicapés, aux taxis et ambulances et aux livraisons du GHIV, ainsi que sur les emplacements réservés à l'accès des pompiers.

L'accès aux différents parkings de l'établissement est possible pour tous les usagers, cependant il n'est pas de droit. Il est conditionné par le nombre d'emplacements disponibles.

Site d'Aincourt : les parkings sont situés face aux entrées nord du bâtiment des Cèdres. Le stationnement sur le carrefour à l'entrée du GHIV n'est pas autorisé.

Site de Magny-en-Vexin : stationnement extérieur pour les usagers, boulevard des Ursulines ou sur le parking municipal situé boulevard Jean-Baptiste Santerre.

Les places situées dans l'enceinte sur le devant de l'hôpital sont réservées aux professionnels.

Site de Marines : stationnement sur le parking à gauche en entrant, après la statue.

Civilités et non violence

Les professionnels de l'établissement vous accueillent et sont à votre écoute pour vous informer, vous orienter et vous soigner.

Tout acte d'incivilité ou de violence verbale et/ou physique à l'encontre des professionnels du Groupement Hospitalier sera systématiquement suivi d'un dépôt de plainte, et qu'en application de la loi*, toutes les agressions dont sont victimes les personnels hospitaliers sont passibles de poursuites judiciaires.

*L'article 222-13 du Code Pénal (alinéas 4 et 7) dispose que les violences commises à l'encontre d'un professionnel de santé et de toute personne chargée d'une mission de service public, dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions ou de ses missions, est punissable de 3 ans d'emprisonnement et d'une amende de 45 000 euros.

Calme, politesse et courtoisie

Dans l'intérêt de tous, le calme, la politesse et la courtoisie sont de rigueur dans l'enceinte du Groupement Hospitalier.

Nous vous remercions de bien vouloir respecter les horaires des visites et le repos des autres patients. Évitez les discussions bruyantes. Les visites des enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisées dans les services.

L'usage de la télévision ou de tout autre appareil radiophonique ne doit pas perturber le repos des patients.

Les espaces verts disposent de bancs qui vous permettent de vous retrouver avec vos proches, après en avoir informé l'équipe soignante.

Le respect des locaux et du matériel mis à votre disposition est nécessaire au bon fonctionnement des services et contribue à rendre votre séjour plus agréable.

Une tenue correcte est exigée.

Usage des téléphones portables

Afin de respecter le temps des visites médicales et des soins, il convient de ne pas utiliser votre téléphone portable pour préserver le repos de vos voisins.

Photos et vidéos

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte du Groupement Hospitalier, des photos des patients ou des personnels, à partir de téléphones portables ou d'appareils de prises de vue de tout type. Il est également interdit d'effectuer des vidéos ou enregistrements audios sous peine de poursuites.

Seuls peuvent être réalisés certains reportages professionnels, sous réserve d'accord écrit de la Direction de l'établissement.

Règlement intérieur

Pour connaître les droits et les devoirs de chacun, demandez à consulter le **règlement intérieur** de l'hôpital auprès de l'encadrement de chaque service, ou à défaut auprès de la direction de l'établissement.

Quelques rappels :

L'introduction de boissons alcoolisées est formellement interdite dans l'enceinte de l'hôpital.

Les denrées alimentaires autres que celles fournies par le GHIV ou les distributeurs automatiques, ne sont pas autorisées.

Les fleurs et les plantes en pot sont interdites dans certains services en raison du risque infectieux.

Les animaux ne sont pas autorisés à l'exception d'animations particulières (zoothérapie en EHPAD)

Votre séjour de A à Z



Le service dans lequel vous êtes hospitalisé(e) est placé sous l'autorité médicale du Responsable de Service, assisté par une équipe médicale et par une équipe soignante dont les actions sont coordonnées par le cadre de santé de l'unité.

Votre collaboration et votre participation ainsi que celle de votre famille et de votre entourage seront très utiles à l'équipe soignante pour contribuer au bon déroulement de votre séjour.

■ **Accueil - Information**

Pour tout renseignement, vous pouvez vous adresser aux guichets d'accueil des différents sites :

Aincourt : Hall d'accueil principal des Cèdres et service Admission (*Rez-de-Chaussée couloir Cèdres*).

Magny-en-Vexin : Hall d'accueil des urgences (*entresol*) Services Admission ou Relation avec les usagers (*hall central*)

Marines : Admissions à l'entrée du hall d'accueil du bâtiment 50.

Standard accueil : 01 34 79 44 44
Coordination des soins : 01 34 79 44 05
Relation avec les usagers : 01 34 79 43 89

■ **Accompagnants**

Votre famille peut, si elle rencontre un problème d'hébergement, demander au cadre de santé de l'unité, à l'infirmière ou à l'assistante sociale du service, des adresses d'organismes susceptibles de les aider.

Dans quelques cas particuliers et selon les possibilités du service, une personne peut demander à séjourner auprès d'un malade hospitalisé. Renseignez-vous auprès du cadre de santé de l'unité. En cas de réponse favorable, vous devez signaler l'identité de l'accompagnant au bureau des admissions.

Chambre et repas devront être réglés suivant les tarifs en vigueur qui vous seront communiqués dès votre arrivée par le bureau des admissions.

■ **Boutique Presse**

Sur le site d'Aincourt, une boutique presse est à votre disposition dans le hall intermédiaire entre le hall d'accueil principal et le couloir du SSR Locomoteur.

■ **Coiffeur**

Un salon de coiffure est à votre disposition certains jours.

Tél. : 01 34 79 44 76
Courriel : laboutiquetelebrune@gmail.com
Horaires d'ouverture du lundi au vendredi :
10H30 à 12H00 et 13h30 à 16h30

Pour prendre rendez-vous, veuillez vous adresser au personnel soignant du service.

A Marines, le paiement s'effectue directement auprès de la coiffeuse.

■ **Courrier**

Recevoir du courrier :

Demandez à vos correspondants de bien mentionner votre nom et prénom ainsi que votre service d'hospitalisation et si possible votre numéro de chambre. Pour vous délivrer mandats et colis recommandés une pièce d'identité sera exigée.

Expédition :

Après avoir affranchi votre courrier à destination de l'extérieur de l'hôpital, vous pouvez le glisser dans les boîtes aux lettres pour le courrier postal. Ce courrier sera expédié

VOTRE ADRESSE AU GHIV :

Votre Nom et Prénom
Service de Chambre N°.....
GHI du Vexin
BP 50039
95420 MAGNY EN VEXIN

du lundi au vendredi par l'intermédiaire du vagemestre de l'hôpital. Ces boîtes aux lettres sont distinctes de celles à destination interne (boîtes « relation aux usagers »).

■ **Cultes**

Les ministres des cultes des différentes confessions peuvent vous rendre visite si vous en exprimez le désir.

Renseignez-vous auprès du cadre de santé du service qui vous donnera les coordonnées souhaitées. Le GHIV est un service public qui respecte toutes les croyances et permet l'exercice de chaque culte dans le strict respect du principe de laïcité : est donc interdite dans l'établissement toute forme de propagande de nature religieuse, philosophique, politique. Seule est permise la diffusion d'informations pratiques par les différents cultes.

Contact aumônerie (relais différents cultes) :

Tél : 07 83 91 06 99 - aumonerie.ghiv@ght-novo.fr

■ Distributeurs

À **Aincourt**, vous trouverez des distributeurs automatiques de boissons non alcoolisées, chaudes ou froides, de confiseries ou de sandwiches au premier étage.

À **Marines**, un distributeur de boissons chaudes et de jus de fruits est proposé dans le hall d'accueil.

■ Effets personnels

Prévoyez pour votre séjour quelques effets personnels (*pyjama/chemise de nuit, robe de chambre, chaussons, mouchoirs*) ainsi qu'un **nécessaire de toilette** (*serviettes et gants, savon, shampoing, brosse à dents et dentifrice, rasoir, peigne ou brosse à cheveux...*).

Il est souhaitable d'identifier vos effets personnels.

Le linge de lit et de table est fourni et entretenu par l'hôpital.

■ Hygiène

Confort et santé passent par une bonne hygiène. En cas de difficulté, l'équipe soignante vous aidera pour votre toilette quotidienne. Le nécessaire de toilette n'est pas fourni par l'hôpital.

Il est important de respecter les mesures d'hygiène, **en particulier l'hygiène des mains**, et les consignes données par l'équipe soignante (*notamment lors des interventions chirurgicales*).

Demandez par ailleurs à vos proches qui viennent vous voir à l'hôpital d'utiliser les produits hydro-alcooliques disponibles dans votre chambre.

■ Laverie

À **Aincourt**, pour l'entretien de votre linge personnel, un lave-linge et un sèche-linge sont à votre disposition au rez-de-chaussée. Des jetons vous seront vendus à la boutique. Il est interdit de laver le linge dans les chambres.

■ Médicaments

Les médicaments prescrits sont ceux disponibles à la pharmacie de l'hôpital. Les médicaments personnels des patients ne sont pas laissés à disposition, sauf cas exceptionnel avec accord du médecin.

■ Objets de valeur

Il est recommandé de ne conserver, pendant votre séjour, que les objets indispensables.

N'apportez donc pas de grosses sommes d'argent et/ou d'objets de valeur. Néanmoins, si le cas se présente, et avec votre accord, vous pouvez, lors de votre admission, déposer vos valeurs et argent au bureau des admissions, où vous pourrez les retirer sur présentation d'un reçu et d'une pièce d'identité.

Selon le délai, le retrait s'effectue au bureau des admissions.

L'établissement n'est pas tenu responsable de pertes et/ou vols des biens et valeurs conservés par le patient lors de son séjour.

■ Permissions de sortie

Des permissions ne sont accordées qu'après accord du médecin, en fonction de la durée du séjour du malade et de son état de santé.

Elles doivent avoir un caractère exceptionnel et ne peuvent excéder deux nuitées d'absence. Elles sont soumises à des formalités administratives au bureau des admissions lors du départ en permission.

ATTENTION ! Durant cette permission, l'hôpital est déchargé de toute responsabilité pour les dommages que vous subiriez ou occasionneriez.

Quel que soit le mode de transport utilisé, à l'aller et au retour, celui-ci est entièrement à votre charge.

Vous prévoyez un transport privé pour les trajets de votre proche ; veuillez l'inviter à se présenter à l'infirmière du service avant le départ pour lui faire remettre les documents utiles (prescription, traitement, matériel).

■ Prothèses

Soyez attentifs à vos prothèses dentaires ou auditives, lunettes ou lentilles de contact. Le GHIV n'est pas responsable de la disparition ou dégradation de ces objets qui restent sous votre garde.

■ Repas

Les repas font partie intégrante de votre séjour. Dès votre arrivée, vos goûts, vos aversions, seront recueillis afin que des plats vous convenant vous soient servis.

Les menus répondent aux recommandations en vigueur sur le plan de la qualité nutritionnelle. Ils sont élaborés avec la collaboration d'une équipe de diététiciennes et respectent le régime éventuellement prescrit par votre médecin.

Le système de production des repas apporte par ailleurs la garantie aux patients d'une hygiène très rigoureuse.

Les horaires des repas peuvent varier selon le service. Habituellement, les trois repas sont servis vers :

- Petit déjeuner : 7h30 – 9h
- Déjeuner : 12h
- Dîner : 18h30 ou 19h

Si un membre de votre famille souhaite prendre ses repas avec vous dans votre chambre, il doit en avertir le cadre infirmier du service. Le montant de ces prestations est disponible auprès du bureau des admissions.

■ Service social

Le service social de l'hôpital a pour mission de conseiller, d'orienter et de soutenir les personnes hospitalisées et leurs familles.

Votre séjour de A à Z

Une assistante sociale intervient dans votre service. En collaboration avec l'équipe de soins, elle peut vous apporter l'aide nécessaire pour l'accès à vos droits et aux soins et à la préparation de votre sortie (soins de suite, retour à domicile...).

Elle est à votre écoute et peut rechercher, avec vous, les réponses aux éventuelles difficultés liées à votre hospitalisation.

Secrétariat service social :

Site d'Aincourt : 01 34 79 44 34

Site de Magny-en-Vexin et Marines : 01 34 67 55 02

■ Téléphone

Pendant la durée de votre séjour, le GHIV peut mettre à votre disposition une ligne téléphonique.

Tarifs et conditions particulières :

Vous pouvez disposer dans votre chambre d'un poste de téléphone si vous demandez une ouverture de ligne (coût 3 € + coût des communications).

Vous devez souscrire ce service :

- à Aincourt auprès de la boutique (10h30-16h30),
- à Magny-en-Vexin auprès du bureau des admissions (8h30-18h00),
- à Marines auprès du bureau des admissions (9h-16h30).

En dehors de ces horaires, veuillez vous adresser au cadre du service.

Téléphones portables et ordinateurs

L'usage d'un téléphone portable peut être toléré dans votre chambre s'il n'y a aucun appareillage électronique à proximité de votre lit.

Les contraintes sont les mêmes si vous utilisez un ordinateur portable dans votre chambre.

■ Télévision

Il est interdit, pour des raisons de sécurité, d'apporter un poste de télévision personnel (votre responsabilité civile serait engagée en cas d'accident occasionné par votre téléviseur).

Si vous souhaitez louer un poste de télévision à la journée, à la semaine ou au mois, il vous suffit d'en faire la demande à votre arrivée ou au cours de votre séjour :

- à Aincourt auprès de la boutique (10h30-16h30),
- à Magny-en-Vexin auprès du bureau des admissions (8h30-18h00),
- à Marines auprès du bureau des admissions (9h-16h30).

Ces services assurent la gestion et vous informeront des tarifs en vigueur. En dehors de leurs horaires d'ouverture, veuillez vous adresser au cadre du service.

■ Visites

Vos parents et amis sont les bienvenus. Nous savons que

leur présence auprès de vous est d'un grand réconfort. Si vos visiteurs ignorent le service dans lequel vous êtes hospitalisé, ils peuvent se renseigner au standard ou au bureau des admissions.

Cependant certaines visites peuvent être inopportunes. Vous êtes en droit de les refuser. Dans ce cas, faites-le savoir au standard, au bureau des admissions et au cadre de santé de l'unité.

Vous pouvez obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital.

Les visiteurs ne peuvent être admis qu'en petit nombre (au maximum deux ou trois personnes en même temps).

Rappelez-leur d'être discret, notamment de respecter votre voisin de chambre éventuel.

Ils doivent sortir de la chambre à la demande de l'équipe médicale ou soignante.

Si votre état de santé nécessite des précautions particulières pour vous et vos visites, nous vous demandons de les respecter.

Les horaires de visites sont variables selon les services (généralement de 13h à 20h) et sont précisés à l'entrée de chaque service. En tout état de cause, aucune visite n'est tolérée au-delà de 20h le soir.

Les visites restent subordonnées aux consignes des services, aux réglementations particulières (urgences...) ainsi qu'à votre état de santé.

Les visites d'enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisées dans les services.

■ Visiteurs bénévoles

Différentes associations de bénévoles interviennent au sein du GHIV. Renseignez-vous auprès du cadre de santé du service.



Votre sortie



■ **Décision de sortie**

La sortie est une décision médicale. Le médecin vous ayant pris en charge décidera avec vous des modalités de sortie.

Le moment de la sortie est préparé avec l'équipe du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). Toutefois, vous avez la possibilité de quitter l'hôpital quand vous le souhaitez. Si l'avis médical est contraire à votre décision, nous vous demanderons de signer un document qui atteste de votre volonté de sortir contre avis médical.

La sortie des enfants mineurs n'est autorisée qu'en présence du ou des détenteurs de l'autorité parentale. En cas de sortie par un tiers, celui-ci devra présenter une autorisation parentale écrite ainsi que sa pièce d'identité.

■ **Moyens de transport**

Pour quitter l'hôpital, si possible, privilégiez le retour à domicile par vos propres moyens : voiture personnelle, famille, amis.

La prise en charge d'un transport sanitaire n'est pas automatique. Si votre état de santé l'exige, **et uniquement dans ce cas**, le médecin vous établira une prescription médicale de transport adaptée (*ambulance, VSL ou taxi*). Vous êtes libre de choisir une société avec laquelle vous souhaitez vous déplacer.

La prise en charge d'un transport sera totale en cas de 100%, ou partielle en l'absence d'exonération. Dans ce dernier cas, vous devrez régler 35% du coût total de la course au transporteur. En fonction du contrat souscrit avec votre mutuelle, cette somme pourra faire l'objet d'un remboursement, s'il s'agit d'un transport sanitaire ou d'un taxi conventionné.

Sachez également que la Sécurité Sociale peut vous verser des indemnités kilométriques pour un transport de retour à votre domicile réalisé par vos propres moyens.

■ **Suivi médical après la sortie**

Sortie définitive :

A votre sortie, le médecin vous remet les pièces nécessaires à la poursuite de votre prise en charge médicale : ordonnance, prescription de régime, rendez-vous, arrêt de travail...

Le relais est assuré ensuite par votre médecin traitant qui reçoit un compte-rendu de votre hospitalisation. Il peut, si vous le désirez, prendre connaissance de votre dossier médical.

Ne partez pas sans votre carnet de santé et tout autre document qui vous ont été demandés lors de votre admission ou durant votre séjour.

Sortie par transfert dans un autre établissement hospitalier :

Votre état de santé peut nécessiter votre transfert dans un autre établissement de soins ou de convalescence.

Les formalités administratives seront alors effectuées par l'ambulancier ou l'un de vos proches.

■ **Questionnaire de satisfaction**

Votre avis est important. Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition dans le service et vous sera remis avant la fin de votre séjour. Sachez que la direction prend connaissance de toutes les réponses, et qu'elles sont transmises aux médecins et au personnel de l'unité.

Enfin, tous les questionnaires sont susceptibles de faire l'objet d'une synthèse portée à la connaissance des instances du GHIV (commission médicale d'établissement, conseil de surveillance, Commission Des Usagers).

Modes de règlement :

Vous avez la possibilité de régler tous vos frais de séjour :

par internet : www.tipi.budget.gouv.fr

par chèque avec le talon optique

en espèces : présentez-vous aux guichets de la Trésorerie du Centre Hospitalier de Pontoise

*Notre démarche **Qualité** et **Sécurité** des soins*



Politique qualité - Gestion des risques

Le GHIV est engagé dans une démarche qualité depuis 1998 et a la volonté de répondre aux besoins et attentes des usagers en leur assurant un accueil, une prise en soins et des prestations de qualité dans les meilleures conditions de sécurité possibles, tout en respectant leurs droits.

La politique qualité et sécurité des soins a pour ambition de fédérer les professionnels autour d'une démarche institutionnelle d'amélioration continue de la qualité, dans laquelle chaque secteur d'activité doit concourir à la qualité globale de la prise en charge de l'utilisateur.

L'établissement favorise l'implication des usagers et de leurs familles dans cette démarche.

Le programme d'amélioration de la qualité/gestion des risques est proposé par la Direction Qualité/Hygiène/Risques avec l'appui de la Commission Médicale d'Établissement (CME)

Il est validé par le Directeur d'établissement et le Président de CME et présenté aux différentes instances.

La coordination de sa mise en œuvre est sous la responsabilité de la Direction Qualité/Hygiène/Risques, en collaboration avec les acteurs identifiés (le coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins, le responsable du système de management de la qualité du circuit du médicament).

La réalisation du programme exige la participation de l'ensemble du personnel de l'établissement. Aussi, de façon à s'assurer que la politique qualité/risques et le programme soient compris, partagés et mis en œuvre par tous, une lettre d'informations intitulée « *Quali-Risques* » est diffusée à l'ensemble des services de l'établissement.

Des évaluations des pratiques professionnelles sont réalisées, la satisfaction des patients et des résidents régulièrement prise en compte. L'établissement recueille et assure le suivi également des indicateurs nationaux. L'ensemble de ces éléments permet d'améliorer la qualité et la sécurité des soins proposés.

Certifications et évaluations internes

Introduite au sein du système de santé par l'ordonnance du 24 avril 1996, la procédure de certification des établissements de santé a pour objectif de porter une appréciation indépendante sur la qualité d'un établissement.

En 2015, le GHI du Vexin a reçu la visite d'experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé (HAS dans le cadre de la certification V2014) et a intégré les conclusions de cette démarche dans ces projets d'amélioration sur l'ensemble de ses activités.

Une organisation structurée est mise en place afin de répondre au mieux aux exigences du public, des organismes gestionnaires des hôpitaux (*ministère de la santé, agence régionale de santé, assurance maladie*) et des professionnels eux-mêmes, quant à la qualité du service médical rendu et à la sécurité des soins. Voir les rapports des visites 2003, 2007, 2011 et 2015 sur le site internet de la HAS : www.has-sante.fr

La démarche de certification s'adresse au secteur sanitaire. Son pendant existe pour le secteur médico-social avec la démarche d'évaluation interne et externe.

La loi du 2 janvier 2002 rénovant l'action sociale et médico-sociale soumet les établissements et services médico-sociaux à une législation spécifique en matière d'évaluation et d'amélioration continue des activités et de la qualité des prestations.

Dans le cadre de l'autorisation, la législation distingue deux types d'évaluations : **l'évaluation interne et l'évaluation externe.** La première est menée par l'établissement lui-même, alors que

l'évaluation externe est réalisée par un organisme extérieur habilité par l'ANESM.

Les deux types d'évaluation sont complémentaires et portent sur les mêmes champs.

L'évaluation interne porte au minimum sur quatre domaines prioritaires :

- la promotion de la qualité de vie, de l'autonomie, de la santé et de la participation sociale,
- la personnalisation de l'accompagnement,
- la garantie des droits et la participation des usagers,
- la protection et la prévention des risques inhérents à la situation de vulnérabilité des usagers.

L'évaluation externe a pour objet une appréciation globale sur :

- la cohérence et l'adéquation du projet de service par rapport aux besoins des usagers et aux missions imparties,
- la capacité d'adaptation du service au regard des évolutions constatées,
- la pertinence des activités déployées au regard des effets pour les usagers,
- les conditions de réalisation : moyens matériels et humains, gestion des ressources humaines, intégration des ressources du territoire...,
- les suites réservées à l'évaluation interne,
- l'effectivité et la mise en œuvre des droits des usagers,
- l'ouverture du service.

Comités et commissions

Outre les instances consultatives (telles que la CME, la CSIRMT, le CTE et le CHSCT), il existe d'autres comités ou commissions qui participent à la qualité des services offerts aux différents usagers de l'établissement :

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) :

Les infections nosocomiales sont des infections contractées lors d'un séjour dans un établissement de santé. Elles ne doivent pas être confondues avec les infections préexistantes, acquises avant l'hospitalisation et qui se révèlent à l'occasion des soins hospitaliers.

Ces infections surviennent d'autant plus facilement que l'état général du patient est altéré et que les soins administrés sont lourds. Conformément aux recommandations, l'établissement met en œuvre une politique destinée à réduire ce risque.

Depuis 1996, notre hôpital s'est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN). Il définit dans le cadre d'un programme réactualisé chaque année les actions à mener en terme d'hygiène et de prévention : protocoles, surveillance, évaluation.

Le CLIN associe dans ses travaux les professionnels de santé et administratifs de l'hôpital et des représentants des usagers.

Une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) permet de faire le lien avec les professionnels des services au quotidien.

Les actions menées concernent la formation des agents, la prévention, l'élaboration de protocoles, l'hygiène de l'environnement, la surveillance et la prévention de la diffusion des bactéries multi-résistantes aux antibiotiques.

Le lavage des mains et l'utilisation des gels hydro-alcooliques (GHA) pour l'hygiène des mains font l'objet d'une promotion permanente.

Des précautions particulières peuvent être mises en œuvre, vous concernant ou concernant vos visites, en fonction de votre état de santé. Il est important que vous les respectiez.

Le médecin qui vous suit est en mesure de répondre à vos interrogations à ce propos.

Dans le cadre du programme national de lutte contre les infections nosocomiales élaboré par le Ministère de la Santé, il est prévu que chaque établissement de santé, qu'il soit public ou privé, produise chaque année des **indicateurs** intégrés dans un **tableau de bord**.

Ce tableau de bord doit être le reflet de l'engagement de l'établissement en matière de prévention. Ces indicateurs sont des indicateurs de moyens et/ou de résultats. Ils sont au nombre de quatre :

- **ICA-BMR** : Indicateur Composite de Maitrise de diffusion des Bactéries Multi-Résistantes.
- **ICALIN.2** : Indicateur Composite des Activités de Lutte contre les Infections Nosocomiales version 2 (Il ne s'agit pas du taux d'infections nosocomiales).
- **ICATB.2** : Indicateur Composite du bon usage des antibiotiques version 2 (Il ne mesure pas le taux de résistance des bactéries aux antibiotiques).

- **ICSHA.2** : Indicateur de Consommation de Solutions Hydro-Alcooliques version 2. C'est un marqueur direct de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains (selon une technique de référence).
- **ConsoRes** : suivi des consommations d'antibiotiques et des résistances bactériennes.
- **VAG** : indicateur d'évaluation de la vaccination antigrippale des professionnels de santé.
- **ATBIR** : indicateur, présenté sous la forme d'un taux de conformité, qui évalue le taux de séjours de patients ayant une prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour une infection respiratoire basse.
- **PCC** : indicateur de bonnes pratiques de précautions complémentaires contact.

Les résultats sont disponibles via le site SCOPE SANTE de la Haute Autorité de Santé (HAS) : www.scopesante.fr ainsi que dans les vitrines d'information au sein de chaque service de l'établissement.

Le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN) :

Le CLAN conseille pour l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des malades et l'amélioration de la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition. Il intervient dans un cadre médical.

La Commission des Médicaments et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDISM) et la Commission des Anti-Infectieux (COMAI) :

La COMEDISM définit la politique du médicament et instaure la qualité des soins en sécurisant l'utilisation des médicaments et dispositifs médicaux.

La COMAI émet ses recommandations sur le bon usage des anti-infectieux.

Le Comité de Coordination des Vigilances et des Risques (COVIRIS) :

Ce comité a pour mission de veiller à la diffusion des alertes sanitaires provenant du ministère et d'organiser le système d'alerte au sein de l'établissement.

La Semaine de la sécurité des patients

La semaine de la sécurité des patients est une campagne nationale lancée chaque année depuis 2011 par le Ministère chargé de la Santé et organisée avec la participation de tous les acteurs de santé volontaires, à tous les échelons territoriaux et dans tous les secteurs d'activité (*ville, établissements sanitaires et médico-sociaux*).

Chaque année, l'objectif de cette campagne est de promouvoir l'implication des patients, des résidents, des usagers et des professionnels de santé autour de thématiques fortes en faveur de la sécurité des patients.

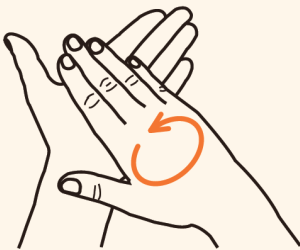
Bonne utilisation du gel ou de la solution Hydro-alcoolique

Appliquer le produit hydro-alcoolique sur mains sèches et visiblement propres
Mettre dans le creux de la main une dose suffisante pour que celle-ci recouvre la totalité des mains et des poignets.

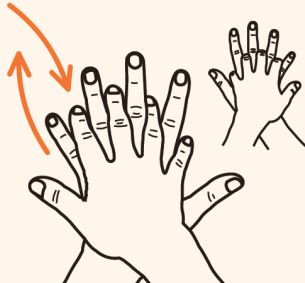


Suivre les 7 étapes

1- Paume contre paume



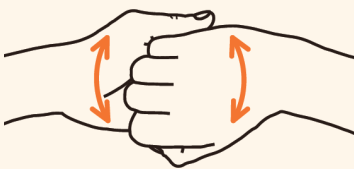
2- Paume sur dos, désinfection des espaces interdigitaux



3- Paume contre paume avec les doigts entrelacés



4- Désinfection des doigts



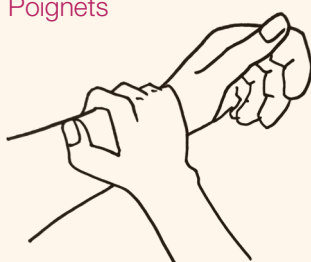
5- Désinfection des pouces



6- Désinfection des ongles



7- Poignets



Frictionner les mains jusqu'au séchage complet

Annexes

Le Groupement Hospitalier Intercommunal du Vexin et le développement durable

De quoi parle-t-on ?

En 1987, le terme de « développement durable » a été introduit par la Commission mondiale sur l'environnement et le développement qui a mis en évidence le lien entre une croissance sans limite, l'usage inconséquent de nos ressources, la pauvreté et la dégradation de l'environnement.

Le développement durable est « un développement qui satisfait les besoins des générations actuelles, sans compromettre la capacité des générations futures à satisfaire les leurs. »

Il ne s'agit pas de renoncer à toute croissance économique, mais d'intégrer, dans le développement, trois dimensions :

- le respect environnemental,
- la prise en compte d'une dimension sociale,
- la fiabilité économique.

Le programme d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques du GHIV, révisé tous les 2 ans, intègre les actions pour le développement durable ayant pour objectifs de :

- développer l'efficacité des établissements en tenant compte des intérêts de tous (salariés, correspondants et prestataires externes) ;
- produire efficacement dans le respect de l'environnement ;
- assurer des conditions de vie décentes et la sécurité de tous ;
- favoriser l'intégration du Groupement Hospitalier dans la vie locale.

Des indicateurs de suivi sont mis en place :

- indicateurs liés aux activités médicales et paramédicales ;
- fréquence et gravité des événements indésirables ;
- indicateurs liés aux produits de santé ;
- indicateurs de consommation des énergies (eau, gaz, électricité) ;
- indicateurs de production des déchets ;
- indicateurs de la qualité de rejet des eaux usées ;
- indicateurs de satisfaction des professionnels et des usagers ;
- indicateurs d'évaluation des risques professionnels.

Nous n'héritons pas de la Terre de nos ancêtres, nous l'empruntons à nos enfants...



CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances. Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi. La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile. La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

des agents du service public

Tout agent public a un **devoir de stricte neutralité**. Il doit traiter également toutes les personnes et respecter leur liberté de conscience.

Le fait pour un agent public de **manifester ses convictions religieuses** dans l'exercice de ses fonctions **constitue un manquement à ses obligations**.

Il appartient aux responsables des services publics de **faire respecter l'application du principe de laïcité** dans l'enceinte de ces services.

La liberté de conscience est garantie aux agents publics. Ils bénéficient d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse dès lors qu'elles sont compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service.

des usagers du service public

Tous les usagers sont **égaux** devant le service public.

Les usagers des services publics ont le **droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public**, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène.

Les usagers des services publics doivent **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**.

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. 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

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent **se conformer aux obligations** qui en découlent.

Les usagers accueillis à temps complet dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires ont **droit au respect de leurs croyances et de participer à l'exercice de leur culte**, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

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.

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.

fng
Fondation Nationale de Gérontologie
49, rue Mirabeau - 75016 PARIS
Tel : 01 55 74 67 00 - www.fng.fr

Version révisée 2007



Site de Magny-en Vexin :
38, rue Carnot, 95420 Magny-en-Vexin

En voiture :

- depuis Pontoise : autoroute A15
Puis Nationale 14 > Direction Rouen,
sortie Magny-en-Vexin, direction centre ville
- depuis Mantes : D983 > Direction Beauvais

En transports en commun :

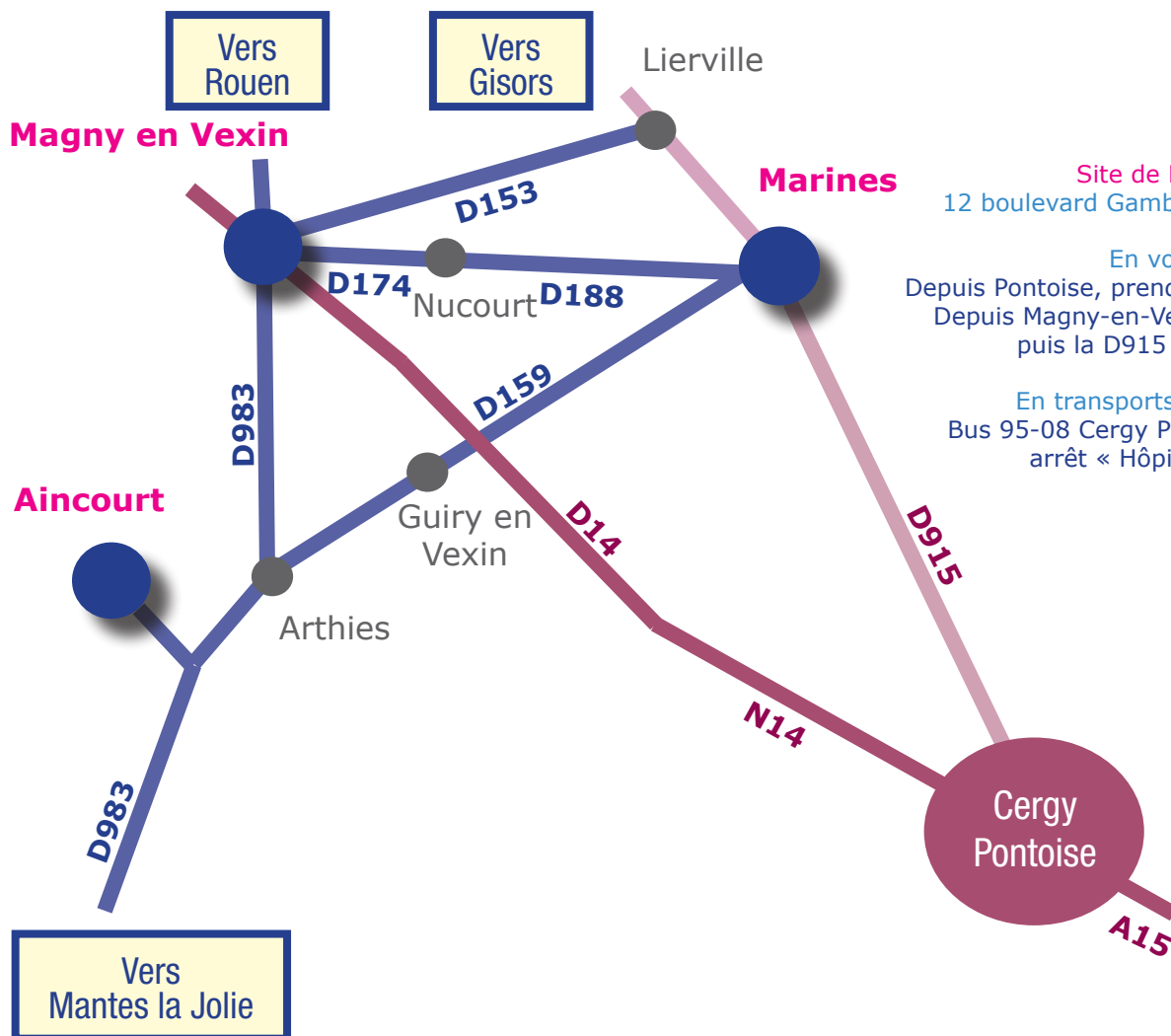
- à partir des gares de Cergy Saint-Christophe, Cergy le Haut ou Pontoise, ligne 95-04, en direction de Bray et Lû.
À Magny-en-Vexin, descendre à l'arrêt « Place D'armes »



01 34 79 44 44

Site internet :

www.gh-t-novo.fr/ghi-vexin/



Site de Marines :

12 boulevard Gambetta, 95640 Marines

En voiture :

- Depuis Pontoise, prendre la D915 vers Gisors.
- Depuis Magny-en-Vexin, prendre la D153 puis la D915 vers Pontoise.

En transports en commun :

- Bus 95-08 Cergy Préfecture - Santeuil, arrêt « Hôpital Marines »

Site d'Aincourt :

Parc de la Buaille, Aincourt 95510

En voiture :

- Autoroute A15 puis D14 > Direction Rouen > Sortie 20 Magny-en-Vexin puis D983 > Direction Mantes-la-Jolie > village d'Aincourt, au fond du village.
- Autoroute A13 sortie 11 à Mantes puis D983 > Direction Beauvais > village d'Aincourt, au fond du village.

En transports en commun :

- à partir des Gares de : Pontoise, Cergy préfecture, Cergy Saint-Christophe, Cergy le Haut = Ligne 95-04, en direction de Bray et Lû, arrêt Magny-en-Vexin gare routière, puis bus 95-44, arrêt Aincourt, Centre hospitalier
- à partir de la Gare de Mantes-la-Jolie = Ligne 95-11, arrêt Aincourt, Centre hospitalier.