



VOTRE SÉJOUR
À L'HÔPITAL

DUPUYTREN >>

LIVRET
D'ACCUEIL
2023

www.aphp.fr



AP-HP.
Hôpitaux universitaires
Henri-Mondor

ASSISTANCE
PUBLIQUE



HÔPITAUX
DE PARIS

Vous êtes accueilli -e à l'hôpital Dupuytren

L'hôpital Dupuytren dispose de toutes les structures pour accueillir les personnes âgées : unités de médecine gériatrique, de soins de suite et réadaptation, de soins de longue durée et d'hospitalisation de jour. Il dispose également d'une unité de géronto-psychiatrie, doté de deux unités fermées (Unité Cognitivo-Comportementale et Unité d'Hébergement renforcé).

Toutes les pathologies aiguës ou chroniques présentées par un patient âgé et ne relevant pas de la chirurgie peuvent ainsi être prises en charge qu'elles soient cardiaques, cutanées, endocriniennes, infectieuses, hématologiques, neurologiques, neurovasculaires, nutritionnelles, oncologiques, pulmonaires, rhumatologiques...

De même peuvent être évalués puis traités la maladie d'Alzheimer, la douleur, les suites d'orthopédie, les troubles psycho-comportementaux, les troubles urinaires et les troubles nutritionnels.

L'hôpital s'engage dans toutes les actions qui permettent de rompre l'isolement et d'améliorer la vie quotidienne des personnes âgées.

L'hôpital Dupuytren fait partie, avec les hôpitaux Henri-Mondor, Albert-Chenevier, Emile-Roux, Georges-Clemenceau, de l'un des groupes hospitaliers de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris, l'APHP. Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor.

De plus, il dépend du Département Médico-Universitaire (DMU) gériatrie comprenant les hôpitaux d'Emile Roux, Dupuytren et Clemenceau, dont le Directeur Médical est le Professeur Olivier HENRY. Ce DMU gériatrie, composé de 1 600 lits, s'inscrit dans un contexte global de redéfinition de la place des hôpitaux gériatriques sur le territoire de santé.



L'hôpital Dupuytren a obtenu un label hospitalité pour :

- L'Unité de SSR orthopédique
- L'Hôpital de jour
- L'Unité de Brancardage
- La chambre mortuaire



L'hôpital Dupuytren a obtenu en 2020 un label "droits des usagers de la santé"

Hôpital Dupuytren

1, rue Eugène-Delacroix - 91 211 Draveil cedex

Tél. 01 69 83 63 63



Scannez pour
accéder au
site internet

L'hôpital dispose d'un site internet : <http://chu-mondor.aphp.fr/joffredupuytren/>

Ce livret est destiné à faciliter votre séjour à l'hôpital, vous aider dans vos démarches, répondre à vos besoins, vous faire connaître vos droits, mais aussi les règles de vie commune. Vous pouvez également obtenir des renseignements complémentaires sur le site internet www.aphp.fr

Entrée	4	Sortie	14
Les formalités	4	Préparez votre sortie de l'hôpital	14
Qui se charge des formalités et quand ? Démarches en ligne Quelles sont les formalités à remplir ? Que faut-il payer ? Salariés, prévenez votre employeur		Remplir les formalités de sortie Que faut-il payer en sortant de l'hôpital ? Organiser la suite des soins Prévoir son mode de transport	
Les informations sur votre état de santé	5	S'informer et agir	16
Votre dossier médical Avez-vous une personne de confiance ?		Participer	16
Séjour	6	À la qualité et à la sécurité des soins Au progrès médical : la recherche clinique Au don d'organes ou de tissus	
Pour vous soigner et vous accompagner	6	S'exprimer	18
		Rédiger des directives anticipées Formuler un éloge, faire une réclamation	
Vie quotidienne : les infos pratiques	8	Protéger vos données personnelles	
Votre chambre Vos effets personnels Les repas Votre traitement médicamenteux à l'hôpital Le téléphone - La télévision - Internet Le courrier La cafétéria La sécurité : prévention des chutes et identitovigilance La sécurité anti-malveillance La régie et les admissions Les visites Les interprètes Les promenades Les autorisations de sortie temporaire Le salon de coiffure et la Vêt'Boutique La médiathèque, les animations et la détente Les associations La maison des Usagers Les cultes		Charte de la personne hospitalisée Manifeste des valeurs de l'AP-HP Comment obtenir ses documents médicaux ? Être assisté d'une personne de confiance	
Votre hôpital : se repérer, y accéder	12		
Point d'information et accueil Services hospitaliers spécialisés Chambre mortuaire Commerces à proximité Moyens d'accès			



Une application mobile pour les patients et usagers de l'AP-HP est disponible. Vous pouvez la télécharger sur les stores sur votre smartphone ou votre tablette. Elle vous permet de trouver les médecins et consultations de l'AP-HP, de géolocaliser un hôpital, de faciliter vos démarches administratives en ligne.



Une application web où les images remplacent les mots

Si vous avez des difficultés à vous exprimer oralement, l'application MediPicto AP-HP peut vous aider à communiquer avec le personnel. Grâce à des pictogrammes et des sous-titres en seize langues, l'entretien médical et le dialogue sont facilités.

Gratuite, facile d'utilisation, sans besoin de formation préalable et accessible en mode déconnecté, téléchargez l'appli sur les stores, sur votre smartphone ou votre tablette. Pour plus d'infos, scannez le QR code ci-contre.



ENTRÉE

Les formalités

Les formalités d'admission servent à vous identifier pour assurer la sécurité de votre suivi médical et à permettre la prise en charge financière de vos soins. Adressez-vous au Bureau des admissions et frais de séjour.

Qui se charge des formalités et quand ?

- Vous-même ou l'un de vos proches : en ligne avant votre admission ou le plus tôt possible dès l'arrivée à l'hôpital ou en vue d'une prochaine hospitalisation.
- Tout mineur doit être accompagné par un titulaire de l'autorité parentale ou une personne dûment habilitée, munie d'une autorisation de soins.

Démarches en ligne

- A la suite de votre prise de rendez-vous, vous recevrez un SMS ou un mail, vous invitant, si votre dossier administratif n'est pas complet, à le compléter en ligne. Vous pourrez ainsi préparer votre admission ou votre consultation en avance, et éviter de passer au bureau des entrées le jour de votre venue. La préadmission, la prise de rendez-vous ou l'accès aux comptes rendus médicaux sont possibles dans la rubrique **Espace patient sur <https://aphp.fr>**

Quelles sont les formalités à remplir ?

- Donnez le nom et les coordonnées de votre médecin traitant.
- Présentez :
 - carte d'identité, passeport ou carte de séjour ;
 - carte Vitale + attestation papier ou attestation d'AME ou attestation C2S ;
 - justificatif de domicile récent (facture EDF, quittance de loyer) ;
 - si vous avez une mutuelle, carte d'adhérent ou attestation C2S ;

- Patients étrangers : si vous n'êtes pas assuré social et que vous résidez en France depuis au moins trois mois, demandez une affiliation au régime général (situation régulière), ou l'aide médicale d'État (AME) (situation irrégulière). N'hésitez pas à demander l'aide d'un assistant de service social. Si votre durée de résidence est inférieure à trois mois, vous pouvez bénéficier sous certaines conditions du dispositif de soins urgents.

Que faut-il payer ?

- L'hôpital n'est pas gratuit. Vous devrez régler les frais qui restent à votre charge (partie non prise en charge par la sécurité sociale et la mutuelle le cas échéant). Si vous n'êtes pas assuré social, vous devrez verser une provision avant votre admission, renouvelable selon la durée du séjour (voir page 15). Pensez à demander l'accord de votre mutuelle pour votre prise en charge dès le début de votre séjour.

 **Pour en savoir plus, consultez le site internet www.aphp.fr**

Salariés, prévenez votre employeur

Vous confirmerez votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de situation, à demander au service des admissions après 24 heures d'hospitalisation.

CONSULTATION PRIVÉE

Certains médecins exercent une activité privée (libérale) à l'hôpital, de manière strictement réglementée. Vous pouvez demander par écrit à être soigné dans ce cadre : vous devez alors être informé avant les soins des conséquences, notamment financières, de ce choix. Pour tout dépassement d'honoraires supérieur à 70 euros une information écrite doit vous être fournie.

Les informations sur votre état de santé

Apportez toutes les informations qui concernent votre santé, même anciennes : carnet de santé, ordonnances, résultats d'examens ... Si vous suivez un traitement, signalez-le.

Les informations concernant votre santé vous appartiennent. Les équipes, soumises au secret professionnel, n'ont pas le droit de les communiquer sans votre accord. Aucune information ne sera donnée à votre entourage par téléphone ou par écrit sans votre accord. Vous pouvez demander à ce qu'aucune information ne soit communiquée à des tiers.

Votre dossier médical

Il est conservé par l'hôpital durant 20 ans en principe, à compter de la dernière prise en charge. Vous pouvez en demander une copie, ou donner un mandat écrit à une personne qui se munira d'une pièce d'identité et le demandera pour vous. Toute demande doit être formulée auprès du directeur de l'hôpital. Un médecin peut vous aider à lire et comprendre votre dossier.

 **Pour en savoir plus, demandez la brochure AP-HP « Comment obtenir vos documents médicaux ? ».**

DES RÈGLES DE VIE À RESPECTER

Pour la tranquillité des autres usagers et la sécurité des soins, certaines règles de vie (hygiène et respect mutuel entre usagers et professionnels) doivent être respectées. Elles concernent notamment l'utilisation d'appareils sonores ou de téléphones portables. Pour connaître les droits et devoirs de chacun, consultez le règlement intérieur sur www.aphp.fr

Avez-vous une personne de confiance ?

Durant votre séjour, il vous est proposé de désigner une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance. Cette personne pourra, avec votre accord :

- assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits,
- vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre,
- être consultée sur votre volonté par l'équipe hospitalière si vous n'êtes pas en état de l'exprimer vous-même. Si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées, elle sera votre porte-parole. Son témoignage prévaudra sur tous les autres. Elle sera consultée par les médecins avant toute intervention ou investigation, sauf urgence.

Elle peut être différente de la personne à prévenir.

 **Pour en savoir plus, demandez la brochure AP-HP « Etre assisté d'une personne de confiance ».**

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter Nayzha BDIDA au 01 69 83 62 01. Vous pouvez également vous connecter sur le site www.aphp.fr.

Pour obtenir vos documents médicaux ou désigner une personne de confiance, utilisez les formulaires page 24.

PERMANENCE D'ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ -PASS-

Ouverte aux enfants et adultes qui ne peuvent faire face aux dépenses de soins restés à leur charge, la PASS permet : l'accès à toutes les consultations, au plateau médico-technique de l'hôpital, et la délivrance des médicaments prescrits à cette occasion. Une assistante sociale pourra vous y aider.





SÉJOUR

Pour vous soigner et vous accompagner

Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale ou soignante, administrative ou technique. Vous rencontrerez aussi des étudiants venus se former à l'AP-HP dans le cadre de nos missions universitaires.

Les médecins

Chefs de service, praticiens hospitaliers, chefs de clinique, internes... sont responsables de votre prise en charge médicale – diagnostic, traitement, suivi – et prescrivent les examens nécessaires. En gynécologie-obstétrique, ils travaillent avec les sages-femmes.

Les étudiants

Sont de futurs professionnels de santé, ils peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et soignants avec votre consentement. Les étudiants en médecine sont appelés « externes ».

Les rééducateurs

Ergothérapeutes, orthophonistes, enseignants en activités physiques adaptées, diététiciens, masseurs-kinésithérapeutes, psychomotriciens... interviennent à la demande des médecins en fonction de votre état de santé.

Les psychologues

Collaborent avec l'équipe soignante, sont à votre écoute et favorisent l'articulation des différentes interventions.

Les assistants de service social

Vous aident dans vos démarches pour faciliter vos soins, l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie.



SOULAGER LA DOULEUR

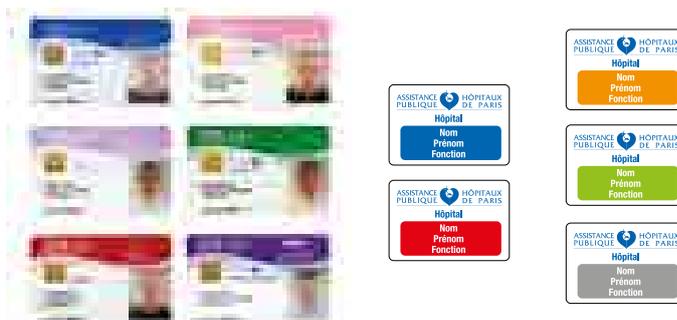
Vous seul pouvez exprimer ce que vous ressentez et évaluer l'intensité de la douleur. N'hésitez pas à solliciter le cadre de santé ou l'équipe : des traitements efficaces existent.



LE BADGE

Toute personne qui pénètre dans votre chambre doit se présenter. N'hésitez jamais à lui demander son nom et ses responsabilités. Un badge ou une carte professionnelle sécurisée avec photo vous permettra de l'identifier : rouge pour les médecins, bleu pour les soignants.

A Dupuytren, tous les soignants sont identifiés sur leur tenue de travail.



Les cadres de santé

Gèrent l'organisation des soins et vous informent sur les soins et le déroulement du séjour.

Les infirmiers

Dispensent les soins prescrits par le médecin, exercent une surveillance constante, vous conseillent pour votre santé.

Les aides-soignants

Collaborent avec les infirmiers pour les soins quotidiens et la toilette. Assurent le service des repas et l'accueil des patients.

Également auprès de vous

Le **Cadre Supérieur de Santé** coordonne l'ensemble soins paramédicaux.

Les **secrétaires** vous accueillent, informent, assurent les formalités administratives et la prise de rendez-vous, et font le lien avec votre médecin traitant.

Les **agents hospitaliers** et **l'équipe hôtelière** participent à l'entretien et à la distribution des repas. Les **manipulateurs d'électroradiologie** et **techniciens de laboratoire** réalisent les examens.

Des **animateurs** professionnels proposent des activités socio-culturelles.

La **personne chargée des relations avec les usagers** est à votre écoute si vous souhaitez faire part de remarques sur votre séjour - nayzha.bdida@aphp.fr.

En dehors du personnel hospitalier :

- **des membres d'associations**, des bénévoles ou des jeunes volontaires du Service Civique, vous soutiennent et vous accompagnent au quotidien.
- **les représentants des usagers**, issus d'une association agréée et indépendants de l'hôpital, vous renseignent sur vos droits et vous aident à dénouer des situations complexes. Interlocuteurs de la direction de l'hôpital, ils facilitent l'expression des personnes hospitalisées et de leurs accompagnants, favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels hospitaliers. Ils portent votre parole dans les différentes commissions et instances de décision. Leurs noms et leurs coordonnées sont affichés dans les services.

Pour contacter un représentant des usagers

Mr J. BLAIRON 01 69 38 92 16 - Ass. Les Petits Frères des Pauvres

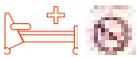
Mme G. BLANCHARD 06 74 19 01 06 - Ass. France Alzheimer

Mr A. BOUCHERON 06 87 32 21 88 - Ass. Française des Diabétiques

Mr A. CALI-GARCIA 01 69 83 64 42 - Ass. ELLyE (ensemble Leucémie Lymphome Espoir)



Vie quotidienne : les infos pratiques



Votre chambre

De nombreuses rénovations nous permettent d'offrir des chambres spacieuses confortables et équipées de mobilier neuf. Si vous êtes hospitalisé en soins de longue durée, vous pouvez installer dans votre chambre des objets personnels. **Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les chambres et dans l'enceinte de l'hôpital.**



Vos effets personnels

Pour votre séjour, prévoyez du linge personnel, tenue de ville, pyjamas, robe de chambre, mouchoirs jetables, linge de toilette : savon, brosse à dents, dentifrice, nécessaire de rasage ... Prévoyez des vêtements faciles à mettre et à retirer et une tenue adaptée à la rééducation (jogging...). Un inventaire est réalisé à votre arrivée et sera actualisé si besoin en cours de séjour.

L'entretien des vêtements sera à votre charge sauf si vous êtes résident hospitalisé en soins de longue durée. Le linge de lit et de table est fourni et entretenu par l'hôpital. Une boutique propose gratuitement aux patients de soins de longue durée des vêtements et accessoires dans l'Espace F. Daré.

Afin d'éviter toute perte, nous vous conseillons de ranger vos prothèses dentaires dans les boîtes mises à disposition dans les services, de remettre vos prothèses auditives dans leur boîte et vos lunettes dans leur housse. Il est conseillé de déposer à la Régie, bijoux, espèces, chéquiers, cartes bancaires ...

Un reçu comportant un inventaire vous sera alors remis. En cas de vol, la responsabilité de l'établissement est engagée dans ce seul cas (décret 93550 du 27 mars 1993).

Pour tout renseignement, adressez-vous à l'équipe soignante.



Les repas

Les repas peuvent être pris dans la salle à manger du service ou dans la chambre, aux horaires suivants :

petit déjeuner : 7h30 à 9h / déjeuner : 12h
goûter : 15h30-16h / dîner : 19h

Une équipe de professionnels de la restauration veille à la préparation des menus, des repas, au respect de l'hygiène alimentaire et est vigilante au goût et la présentation des plats. Un repas standard vous sera proposé le premier jour.

Si vous avez :

- des allergies ou intolérances alimentaires,
- des difficultés de dentition et/ou à déglutir
- une perte de poids
- un régime particulier,

indiquez-le **dès votre arrivée** au médecin et aux personnels de soins du service.

Lors de votre séjour, le médecin prescrira votre alimentation (thérapeutique ou standard).

Vos aversions alimentaires seront prises en considération tout au long du séjour par les aides-soignants.

Dans le cadre d'une problématique nutritionnelle, le médecin prescrira une prise en charge diététique. Le diététicien effectuera alors un bilan et vous proposera une prise en soins personnalisée.

Dans certaines situations, L'Unité Transversale de Nutrition clinique interviendra aussi.

Un programme d'Education Thérapeutique du Patient, pour prévenir la dénutrition, pourra également vous être proposé.

N'oubliez pas que les repas font partie intégrante des soins et participent à votre rétablissement.

Respectez les indications des médecins et du personnel soignant. Pour éviter tout risque de toxi-infections alimentaires, l'apport d'aliments ou de boissons de l'extérieur n'est pas recommandé (*scannez le QR code vers les recommandations de l'APHP*).



L'introduction des boissons alcoolisées est strictement interdite à l'hôpital.

Les accompagnants peuvent bénéficier d'un repas via l'achat d'un ticket à la Régie de l'hôpital (voir horaires de la Régie page 10)

Votre traitement médicamenteux à l'hôpital

A votre arrivée un médecin se renseignera auprès de vous sur l'ensemble des médicaments que vous prenez habituellement (comprimé, collyre, crème, gouttes...). Il est très important de bien l'informer. Les mêmes médicaments ou leur générique vont vous être dispensés par la pharmacie de l'hôpital, selon la prescription du médecin hospitalier. Ces médicaments sont intégrés dans votre prise en charge hospitalière, vous n'avez pas à les payer.

L'ensemble de vos médicaments personnels devra alors être remis à l'infirmier(e) qui s'occupe de vous.

Pour votre sécurité, ne prenez pas votre médicament personnel, sans nous prévenir. Le médecin doit absolument connaître l'ensemble des médicaments que vous prenez

Plus d'informations sur : <https://chu-mondor.aphp.fr/joffredupuytren/la-pharmacie-hospitaliere/> ou QR code ci-contre.





Le téléphone - La télévision - Internet

Un **téléphone** est mis à votre disposition pour recevoir des appels. Vous pouvez obtenir une ligne extérieure auprès de la société agréée par l'administration, ce service est payant.

Un **salon de télévision** existe dans chaque service. Si vous souhaitez disposer d'un récepteur dans votre chambre, vous pouvez en faire la demande à la société agréée par l'administration. L'accès à la télévision est gratuit.

Une **hôtesse** passe dans les chambres le mercredi matin de 10h à 12h. Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter le **1 55 51** d'une ligne interne ou le **01 49 81 22 35** du lundi au vendredi de 10h à 19h ; le samedi/dimanche et jours fériés de 11h à 13 h et de 14h à 18h (ces horaires de week-end sont appliqués en juillet et août également).

Un dépliant est à votre disposition à l'accueil des admissions de l'Hôpital.

Un **ordinateur**, installé dans l'espace F. Daré (hall d'accueil de Dupuytren) à proximité de la cafétéria, vous permettra d'accéder à l'intranet de l'établissement et à **internet**.

Si vous disposez d'un ordinateur personnel, vous pouvez vous connecter au réseau de l'hôpital



Le courrier

Une distribution quotidienne est effectuée dans l'hôpital au niveau du bureau d'accueil. Vous pouvez également expédier du courrier, affranchi par vos soins, en le remettant au cadre ou à la secrétaire hospitalière, ou en le déposant directement dans la boîte aux lettres (signalée courriers postaux) disponible près des admissions.



La cafétéria

Elle est située dans l'espace Françoise Daré (hall d'accueil). L'équipe de la cafétéria propose des formules de restauration rapide, boissons chaudes et froides, viennoiseries, gâteaux, confiseries, divers sandwichs, quiches, salades. Vous avez également la possibilité d'acheter des piles, des kits toilette, des cadeaux et bijoux fantaisie, ainsi que la presse quotidienne.

Horaires d'ouverture (sous réserve de modifications liées à l'activité) : **du lundi au vendredi de 10h à 17h, samedi, dimanche et jours fériés de 13h à 17h.**

Des distributeurs de boissons chaudes et fraîches sont à votre disposition dans l'espace Françoise Daré.



Améliorons la sécurité ensemble

Prévention du risque de chute

Pour limiter le risque de chutes, **les chaussants** doivent être confortables, légers, faciles à enfiler, talon maintenu, des semelles souples et épaisses, talon de 2 à 3 cm, large à l'avant du pied. Les vêtements doivent être confortables et faciles à enfiler



Prévention du risque de fugue

L'hôpital peut être amené à prendre des photographies des patients identifiés «fugueurs». En cas de refus, merci de faire connaître votre décision au cadre du service.

Identification des patients (ou identitovigilance)

L'hôpital propose à tous les patients la pose d'un bracelet d'identification. Cette mesure vise à réduire les risques d'erreur de patient à toutes les étapes de la prise en charge.



CAMPUS SANTE TV MONDOR

une chaîne interne gratuite "Campus Santé TV Mondor" est disponible sur le **canal 7** de votre téléviseur. Cette chaîne hospitalière, créée par trois grands acteurs du monde de la santé - Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor, l'institut national de la santé et de la recherche médicale et l'Université Paris Est Créteil, diffuse des émissions sur les soins, l'éducation et la culture. Un film grand public est proposé chaque soir et d'autres tous les dimanches après midi.



La Sécurité Anti-malveillance

Un service de Sécurité Anti-malveillance se trouve au sein de l'hôpital et est joignable du lundi au vendredi au poste **2 64 24**.

Ce service vous propose une aide dans vos éventuelles démarches concernant les vols et incivilités.

Le site est équipé d'un système de lecture automatique des plaques d'immatriculation et d'un système de vidéo-protection.

Fauteuils roulants

Dès votre arrivée, si votre état le nécessite, un fauteuil roulant sera mis à votre disposition.





La régie

La régie vous permet d'effectuer un dépôt d'argent dont vous pourrez disposer tout au long de votre séjour.

Située au rez-de-chaussé du bâtiment Sénart, elle est ouverte du lundi au jeudi de 9h à 12h15 et de 13h à 16h, le vendredi de 9h à 12h15.

Pour des raisons de sécurité, nous vous prions d'y déposer vos objets de valeur. L'hôpital dégage sa responsabilité en cas de perte ou de vol d'objet conservé dans votre chambre.

Poste 2 62 37 ou 01 69 83 62 37

Les admissions

L'accueil des admissions est à votre disposition du lundi au vendredi de 8h45 à 16h15

Il se situe dans l'Espace F. Daré (Hall d'accueil)

Poste 2 64 26 ou 01 69 83 64 26



Les visites

Votre famille et vos amis peuvent vous rendre visite tous les jours entre 13h30 et 20h. Certaines dérogations d'horaires peuvent être envisagées avec l'accord du médecin du service.

Toutefois, il vous est possible de refuser des visites et obtenir qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital ou sur votre état de santé.

Attention, l'accès en voiture dans l'hôpital n'est autorisé qu'à partir de 14h30.

Dans certaines conditions, un fauteuil relax peut être mis à disposition d'un membre de votre famille qui souhaite rester auprès de vous, la nuit.

Si une affichette « *avant d'entrer dans la chambre, passez voir l'infirmier* » est apposée sur la porte de la chambre, les visiteurs sont invités à se renseigner auprès de l'infirmier(e) qui expliquera les mesures spécifiques d'hygiène à respecter.

Vos visiteurs doivent, tout comme vous, respecter rigoureusement les mesures de prévention des infections :

- se désinfecter les mains avant et après chaque visite,
 - porter un masque en période d'épidémie virale,
 - reporter leur visite s'ils sont porteurs d'une infection des voies respiratoires ou de toute autre maladie transmissible,
 - ne pas manipuler les cathéters ou perfusion,
 - éviter de s'asseoir sur le lit, ne pas utiliser les toilettes de la chambre, éviter d'apporter des fleurs en pot,
 - respecter les mesures spécifiques parfois mises en place pour certains patients.
- Les fleurs en pot sont interdites. Les fleurs coupées sont autorisées sous certaines conditions : tiges enveloppées ; retrait systématique des fleurs fanées ; 3 ml d'eau de Javel dans l'eau ; élimination de l'eau des fleurs dans le WC et non dans le lavabo. Elles sont interdites dans les unités de soins accueillant des patients immuno-déprimés ou fragiles Avant de recevoir des fleurs ou des plantes, renseignez-vous auprès de l'équipe de soins pour transmettre les informations à votre entourage.

Des tablettes numériques sont à votre disposition dans chaque service, si vous souhaitez communiquer en visio avec vos proches. N'hésitez pas à solliciter l'équipe du Service.



LA BIENTRAITANCE À L'HÔPITAL

L'hôpital est engagé dans la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées.

Si vous avez connaissance d'une situation de maltraitance potentielle, qu'elle se soit produite à l'hôpital ou ailleurs, n'hésitez pas à le faire savoir auprès de l'équipe ou des représentants des usagers. Tout signalement sera traité.



Les interprètes

Des personnels se portent volontaires pour servir d'interprètes. Adressez-vous au cadre de santé qui se chargera de prendre contact avec les personnes compétentes.

Vous pouvez aussi télécharger l'application **médipicto APHP** pour communiquer avec les équipes de soins.



Les promenades

Après avoir prévenu un membre de l'équipe soignante, nous vous invitons à effectuer des promenades dans le jardin de l'hôpital, parmi les massifs de fleurs composés à votre intention par les jardiniers. Des bancs et des allées aménagés sont à votre disposition.



Les autorisations de sortie temporaire

En soins de suite et de réadaptation, vous pouvez sortir sur autorisation du médecin du service, à condition d'en faire la demande au cadre de santé ou au médecin 48h avant. Ces sorties peuvent être de courte durée (après-midi ou fin de semaine, 48h maximum). En unité de soins de longue durée, vous pouvez bénéficier de permissions inférieures à 48h, ou de vacances de 35 jours maximum par an.



Le salon de coiffure

L'hôpital propose des prestations coiffure complètes au salon situé dans l'espace Françoise Daré, à côté des admissions. Les horaires d'ouverture et les tarifs sont consultables sur place.

Pour les patients en Soins de Longue Durée, appeler au **2 17 79** (poste interne uniquement). Les résidents en unités SLD peuvent bénéficier de prestations coiffure gratuites.

Pour les patients en SSR, contactez la coiffeuse au **06 09 44 42 05** pour prendre rendez-vous.



La Vêt'Boutique

Une boutique est ouverte dans l'Espace F. Daré pour les patients en unité SLD. Elle propose gratuitement des vêtements et accessoires aux patients qui le souhaitent. Contactez le **2 15 30** (poste interne uniquement).



La médiathèque

Un choix important de livres, de films et de revues vous est proposé gratuitement à la médiathèque.

Horaires d'ouverture : lundi et vendredi de 9 h à 12h et de 13h à 16h30 - mardi et mercredi de 13h à 14h.

Contactez le poste **2 64 56** ou **01 69 83 64 56**



Les animations et la détente

Pour les résidents en soins de longue durée et en UHR, une équipe d'animation est disponible et propose des activités culturelles et de loisir, et des ateliers.

Pour tous les patients, des événements artistiques et culturels sont organisés par le service d'Action Culturelle : expositions, concerts, spectacles, séances de cinéma, en groupes ou en chambre. Consultez les affichages dans les services ou renseignez-vous au :

2 62 88 ou **01 69 83 62 88**



Les associations

Les associations participent à l'amélioration de la qualité de votre vie : soutien, écoute, informations, divertissement.

Les Amis des Petits Frères des Pauvres - 91 170 Viry-Châtillon

Les Visiteurs d'Hôpitaux de Draveil - 91210 Draveil

Association Soins Palliatifs 91 (ASP 91) - 91160 Longjumeau

Association Française des Diabétiques

France Alzheimer Essonne

Pour les contacter, s'adresser à la chargée des relations avec les usagers au **01 69 83 62 01** ou scannez le QR code vers le document d'information.



La Maison des Usagers

Elle est située dans l'Espace F. Daré, près de la Cafétéria. Lieu d'écoute et d'information, elle permet aux représentants des usagers d'y accueillir les patients et leurs proches une fois par semaine, le jeudi après-midi de 14h à 17h.

Poste **2 64 42** ou **01 69 83 64 42**



Les cultes

L'hôpital est un service public soumis au principe de laïcité. Chaque usager est libre d'exprimer ses convictions religieuses à condition de respecter le bon fonctionnement du service, la sécurité des soins, et la tranquillité de ses voisins.

Lieu de culte : messe catholique le jeudi à 15h (selon planning)

À votre demande, vous pouvez recevoir la visite, pour un accompagnement, du ministre de votre culte dans votre chambre. Une plaquette d'information est disponible à l'accueil et sur les présentoirs. Elle est également affichée dans chaque service.

Bouddhiste : **06 52 58 13 38** ou **06 13 84 88 96**

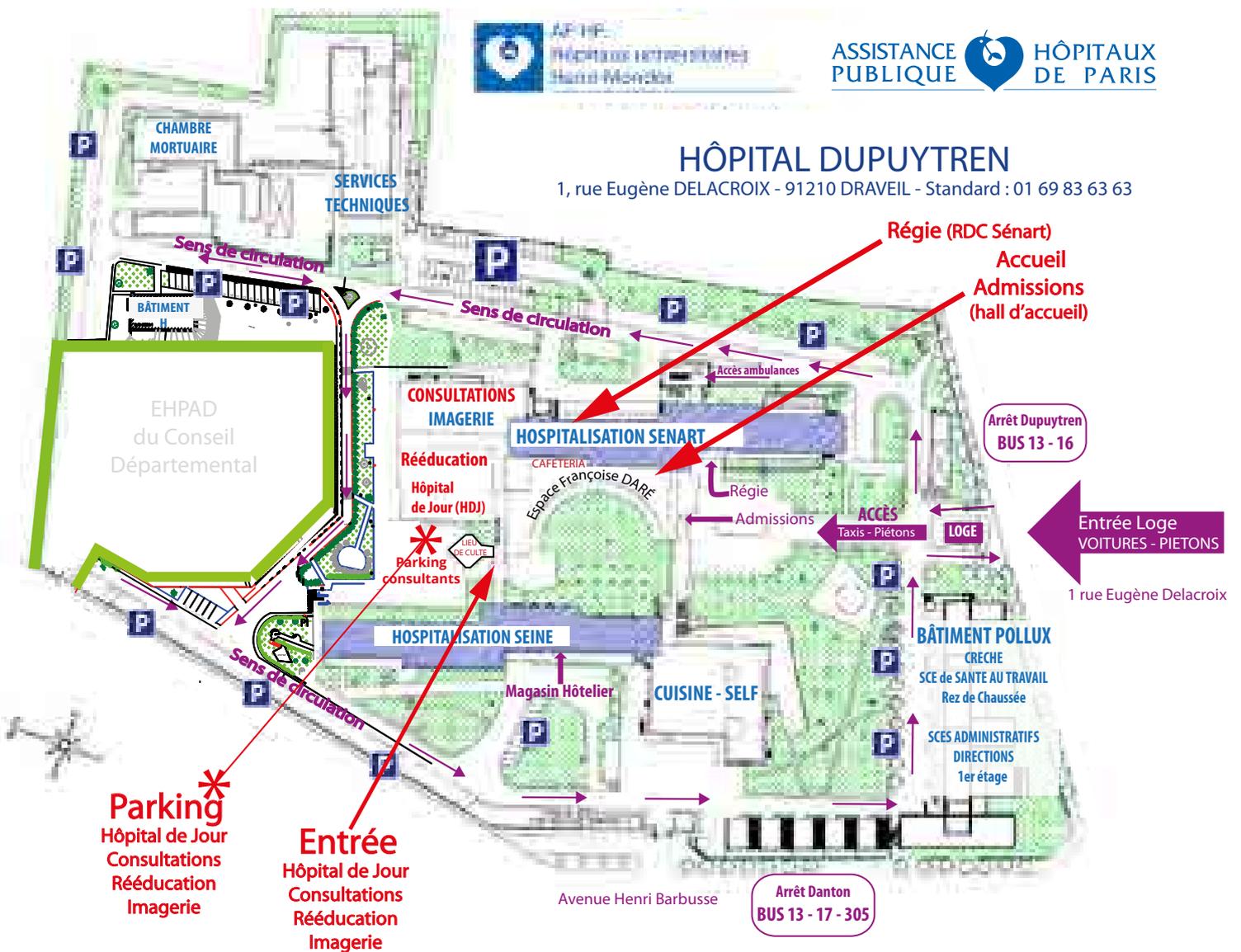
Catholique : **06 08 73 03 55**

Israélite : **06 67 69 18 10**

Musulman : **06 58 68 29 17**

Protestant : **07 88 81 04 55** ou **06 23 10 46 61**

Votre hôpital : se repérer, y accéder



Guide des horaires des bus et des moyens de transport

Le guide des horaires des bus et des moyens de transport est disponible au service des admissions ou au service de communication au rez-de-chaussée du bâtiment Sénart

Points d'information

L'accueil des Admissions est à votre disposition du lundi au vendredi de 8 h 45 à 16 h 15. Divers documents d'information sont disponibles sur les présentoirs situés à proximité de l'accueil et au rez-de-chaussée du bâtiment Sénart. Nous vous invitons à consulter régulièrement les vitrines d'information situées sur chaque palier d'étage.

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Reportez-vous au livret complémentaire disponible sur : www.aphp.fr.

Chargée de relations avec les Usagers : 01 69 83 62 01

Site internet de l'hôpital : <http://chu-mondor.aphp.fr/joffredupuytren/> (scannez le QR code ci-contre)





Les services hospitaliers spécialisés

Notre mission : prévenir, dépister, soigner les pathologies du vieillissement.

L'hôpital Dupuytren dispose d'unités :

- De Médecine Gériatrique Aiguë pour le traitement, dans leur phase aiguë, des pathologies de la personne âgée ;
- De soins de suite et de réadaptation pour une amélioration de l'autonomie en vue de préparer le retour à domicile ou le transfert vers des institutions plus adaptées ;
- De soins de longue durée pour les malades dépendants dont l'état de santé nécessite une surveillance médicale permanente et des traitements prolongés ;
- Ambulatoire : hôpital de jour : bilans diagnostics et thérapeutiques (mémoire, troubles de l'équilibre, médecine physique et réadaptation, gériatrie standardisée, hématologie, nutrition) et prise en charge rééducative des troubles des fonctions cognitives.

Des équipes mobiles spécialisées internes peuvent intervenir à la demande des médecins des Unités

Equipe de l'Unité Transversale de Nutrition clinique (UTNc)

Equipe Mobile de Soins Palliatifs/Douleur (EMSPD)

Equipe Mobile de Psychiatrie de Liaison

Une équipe Mobile Gériatrique Extra-hospitalière intervient dans les EHPAD du secteur

Une équipe de brancardage assure les transports internes des patients dans l'hôpital.

Les consultations externes

- Gériatrie
- Nutrition
- Odontologie
- Plaies et cicatrisation
- Psychiatrie
- Oncogériatrie
- Onco-hématologie
- Mémoire (HDJ)
- Fauteuils roulants électriques (MPR)
- Chute (MPR)
- Déformations neuro-orthopédiques (MPR)
- Rééducation et gestes techniques associés (post AVC, traumatismes crâniens, sclérose en plaques, Parkinson, tremblements, injections de toxine botulique) (MPR)

La chambre mortuaire

Ouverture du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 12h30 à 16h

Fermeture les week-ends et jours fériés

Contact : 01 69 83 64 53 (messagerie en dehors des horaires)

Les commerces à proximité

En face de l'hôpital, côté avenue Henri Barbusse, un petit centre commercial regroupe : distributeur automatique, fleuriste, espace presse, superette, restaurant, boulangerie-pâtisserie, pharmacie et coiffeur.

Moyens d'accès

Si vous venez en train



Gare de Juvisy

Sortie Seine - Gare routière



Arrêt Danton ou hôpital Dupuytren

Lignes 13 - 16 - 17 - 11 L - 305



Gare de Montgeron



Arrêt Danton Inter-Vals

Si vous venez en voiture

Par l'autoroute A6, ou la RN 7 jusqu'à Ris-Orangis, prendre la direction Draveil.

Par la RN 6, après Villeneuve-saint-Georges direction Melun, prendre la 2^e sortie direction Draveil/Vigneux.

L'hôpital met à disposition 10 places de stationnement destinées aux personnes à mobilité réduite.





SORTIE

Préparez votre sortie de l'hôpital

La date de sortie est fixée par le médecin qui vous a suivi à l'hôpital. Si vous souhaitez sortir contre avis médical, il vous sera demandé de suivre une procédure particulière et de signer une attestation.

Au bureau des frais de séjour

- Munissez-vous de votre fiche individuelle signée par le médecin.
- Régularisez ou complétez votre dossier de frais de séjour.
- Si vous êtes salarié, demandez vos bulletins de situation, ils vous permettront de percevoir vos indemnités journalières et de justifier de votre hospitalisation auprès de votre employeur.

À la régie

- Apportez une preuve d'identité et le récépissé qui vous a été remis lors du dépôt de vos objets.
- Récupérez les objets que vous avez laissés ou demandez à un proche de s'en charger, muni de votre pièce d'identité, celle du tiers et de votre mandat.

ÊTRE HOSPITALISÉ À DOMICILE

Dans certaines conditions, vous pouvez continuer vos soins dans le cadre d'une hospitalisation à domicile (HAD). L'HAD de l'AP-HP prend en charge toutes les pathologies, exceptée la psychiatrie. Renseignez-vous sur cette possibilité auprès du médecin, de l'équipe soignante ou de l'assistante sociale.

Pour une admission, contactez l'HAD

Adulte : 01 73 73 5 57

Pédiatrie : 01 73 58 58

Obstétrique : 01 73 73 58 60

Plus d'informations sur www.aphp.fr

Que faut-il payer en sortant de l'hôpital ?

Le montant des frais

Vous pouvez être amené à payer :

- En cas de couverture par une assurance maladie complémentaire (couramment appelée mutuelle), une partie du ticket modérateur, du forfait journalier ou éventuellement de la participation assurée
- En cas d'absence de l'assurance maladie complémentaire, la totalité des frais mentionnés.
- En cas d'absence d'assurance maladie obligatoire, les soins et la totalité des frais mentionnés.

Pour en savoir plus : <https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F165>

Païement

Avant de partir, vous devez passer au service des admissions. Ce dernier détermine vos droits et en déduit le montant des sommes à acquitter.

- Si vous êtes assuré social : si vous avez une assurance maladie complémentaire (couramment appelée mutuelle), celle-ci couvrira tout ou partie des frais. Si vous n'avez pas de complémentaire : vous payez le ticket modérateur et le forfait journalier, ainsi que le supplément chambre seule si vous en avez bénéficié.
- Si vous n'avez aucune assurance sociale – ni aide médicale d'État – vous devrez régler la totalité des soins (frais d'hospitalisation) et de l'hébergement (forfait journalier).
- L'hôpital soit vous remet une facture à votre sortie, soit vous l'envoie à votre domicile.

- Pour payer, plusieurs solutions s'offrent à vous :

Paiement en ligne : **rubrique Espace patient sur <https://aphp.fr/>**

- Envoi d'un virement à la Direction spécialisée des finances publiques en indiquant le numéro de titre à 15 chiffres dans le libellé ;
- Règlement en espèces ou par carte bancaire dans un bureau de tabac homologué ;
- Envoi d'un chèque à l'ordre de la Direction spécialisée des finances publiques à l'adresse indiquée sur le titre.

Organiser la suite des soins

Vous retournez au domicile

- Une lettre de sortie, liaison avec la médecine de ville, doit vous être remise le jour de votre sortie.
- Un compte-rendu de votre hospitalisation devrait vous être remis et adressé à votre médecin traitant dans les 8 jours après votre sortie ; vous pouvez également le prévenir de votre côté.
- Si un traitement ou des soins sont nécessaires après votre sortie, une ordonnance vous sera remise. N'hésitez pas à demander conseil sur la manière d'appliquer les prescriptions, ou sur les règles d'alimentation à suivre.
- Si du matériel ou des médicaments sont nécessaires à domicile, essayez de vous organiser avec votre entourage pour les obtenir en temps utile.

Vous devez continuer les soins dans un autre établissement

Renseignez-vous le plus tôt possible, bien avant la sortie, auprès de l'assistante sociale. Elle vous aidera à préparer votre dossier d'admission dans la structure et à y organiser votre séjour. Il peut s'agir d'un centre de rééducation, d'un lieu de convalescence, ou encore de soins à l'hôpital tout en séjournant au domicile (hôpital de jour).

VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Si vous nous avez transmis votre adresse électronique lors de votre admission, vous recevrez quelques jours après votre sortie, un courriel vous invitant à vous connecter sur une plateforme pour répondre à un questionnaire. Merci de prendre quelques minutes pour y répondre. Vous contribuerez ainsi à l'enquête nationale de satisfaction des patients hospitalisés ou à l'enquête interne AP-HP si vous êtes venu pour une consultation.

Un questionnaire de sortie en version papier est également disponible. Il vous sera remis pendant votre séjour. Si ce n'est pas le cas, n'hésitez pas à le réclamer à l'équipe soignante.

 Pour en savoir plus : www.aphp.fr

Prévoir son mode de transport

Si votre état de santé le justifie, votre médecin pourra vous prescrire un transport qui sera alors remboursé en général à 65 % du tarif Sécurité sociale ou à 100 % suivant votre pathologie.

Il peut s'agir :

- D'un taxi conventionné  ou d'un véhicule sanitaire léger (VSL) si vous pouvez voyager assis ;
- D'une ambulance dans les autres cas.

Il vous appartient d'appeler le taxi de votre choix. Vous devez faire compléter la prescription médicale de transport par le chauffeur, et conserver la facture. Vous enverrez le tout à votre caisse d'assurance maladie. Dans certains cas, également sur prescription médicale, vous pouvez vous faire rembourser le transport même s'il s'agit de transports en commun ou d'un véhicule personnel.

Renseignez-vous sur le site www.ameli.fr ou auprès de votre caisse d'assurance maladie.

N'HÉSITÉZ PAS À CONTACTER L'ASSISTANT DE SERVICE SOCIAL

pour vous aider dans vos démarches en lien avec votre séjour hospitalier.





S'INFORMER ET AGIR

Participer

À la qualité et à la sécurité des soins

Vous êtes le premier acteur de votre traitement : pour la qualité de vos soins, n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante de tout signe anormal ou douloureux. Aucune pratique médicale n'est totalement sans risque, mais avec le progrès ces risques diminuent. Le médecin est qualifié pour déterminer le traitement le plus adapté à votre cas, en fonction des bénéfices et des risques qu'il représente. Il doit vous en informer et en parler avec vous : n'hésitez pas à le questionner ou à solliciter l'équipe soignante. La qualité des soins passe également par le respect des règles d'hygiène de l'hôpital, pour éviter notamment les infections nosocomiales.

Prévenir les infections à l'hôpital

La prévention des infections est une priorité pour les équipes de l'AP-HP.

- Une infection nosocomiale ou infection associée aux soins est une infection contractée au cours d'un séjour dans un établissement de soin. Elle peut être directement liée aux soins ou survenir durant l'hospitalisation, en dehors de tout acte médical.
- Tous les patients ne sont pas exposés au même risque de survenue d'une infection nosocomiale. Ce risque dépend de l'âge, de l'état de santé, des dispositifs invasifs (perfusions, sondes urinaires...).
- Les mains peuvent transporter des germes et être à l'origine des infections, c'est pourquoi il est très important de les désinfecter régulièrement.
- Les infections nosocomiales ne sont pas toutes évitables mais le respect **par tous** de règles simples permet de diminuer le risque de façon importante.

Vous pouvez contribuer à la prévention des infections

- Désinfectez-vous régulièrement les mains avec un produit hydro-alcoolique, avant les repas, en sortant de votre chambre et en y retournant. Si les mains sont sales, elles doivent être lavées avec de l'eau et du savon, par exemple après passage aux toilettes,
- ne manipulez jamais les dispositifs invasifs tels que cathéters, perfusions, sondes ou drains,
- respectez les consignes avant une intervention chirurgicale (dépilation de la zone opératoire et douche),
- en période d'épidémie virale, portez un masque en sortant de votre chambre et lorsqu'une personne y entre.

Vos **visiteurs** doivent aussi respecter rigoureusement les mesures (reportez-vous plus haut au paragraphe Visites du chapitre Vie quotidienne).

Les **membres du personnel** se désinfectent les mains à l'aide de produits hydro-alcooliques avant et après chaque soin, et portent un masque en période d'épidémie virale. Ils nettoient et désinfectent le matériel et les surfaces entre chaque patient.

Des mesures spécifiques sont parfois mises en place pour certains patients soit pour prévenir la transmission de germes résistants aux antibiotiques, ou de germes transmissibles par voie respiratoire, soit pour protéger les patients les plus fragiles.

Les équipes soignantes sont là pour répondre à vos questions : n'hésitez pas à les contacter. Elles vous renseigneront plus précisément sur les mesures adaptées à votre cas pour diminuer le risque de survenue de ces infections associées aux soins.

 **Pour en savoir plus sur la politique de lutte contre les infections nosocomiales à l'AP-HP,** consultez le site internet www.aphp.fr

Au progrès médical : la recherche clinique

La recherche permet de faire progresser les traitements. Un médecin peut vous proposer de participer à un programme de recherche. Vous êtes entièrement libre de refuser ou d'accepter, et même de stopper votre participation au milieu du programme si vous changez d'avis. La loi protège strictement les patients qui participent aux expérimentations. Vous pouvez à votre demande être informé des résultats de la recherche. Certains prélèvements (sang, cellules, tissus) peuvent aussi être utilisés à des fins de recherche, mais uniquement avec votre accord préalable écrit. Un moteur de recherche dédié fournit des informations sur tous les essais cliniques dont l'AP-HP est promoteur. Les essais cliniques promus par l'industrie auxquels les services de l'AP-HP participent seront inclus dans cette base de données. Les résultats des essais cliniques, au fur et à mesure que ceux-ci sont terminés, y seront inclus également.

 **Pour en savoir plus, consultez le registre des essais cliniques :** aphp.fr/registre-des-essais-cliniques

Au don d'organes ou de tissus

Donner un organe ou un tissu est un geste généreux qui peut sauver des vies. En France, la loi interdit le commerce des produits du corps humain, et le don est anonyme (sauf rares exceptions) et gratuit. Lorsqu'une personne décède, la loi autorise à prélever ses organes ou tissus, sauf si elle-même avait exprimé son opposition à titre principal en s'inscrivant sur le registre national automatisé des refus de prélèvement. Une personne peut également exprimer son refus par écrit et confier ce document à un proche. Le médecin informe les proches du défunt, préalablement au prélèvement envisagé, de sa nature et de sa finalité. Il est donc important de faire savoir sa volonté de son vivant, car les proches sont consultés par l'équipe médicale en cas de décès :

- vous êtes favorable au don de vos organes ou tissus : parlez-en à vos proches, écrivez-le, ou demandez une carte de donneur ;
- vous êtes opposé au don de vos organes ou tissus : inscrivez-vous sur le registre national des refus, portez sur vous un document le précisant, dites-le à votre famille.

 **Pour en savoir plus** www.agence-biomedecine.fr



S'exprimer

Rédiger des directives anticipées

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

 **Pour toute information complémentaire concernant vos droits et responsabilités,** vous pouvez consulter le Règlement intérieur de l'AP-HP sur le site www.aphp.fr



FORMULER UN ÉLOGE, FAIRE UNE RÉCLAMATION

- Si vous souhaitez formuler un éloge ou faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition :
 - le ou la cadre de santé du service,
 - le ou la chargé-e des relations avec les usagers,
 - le représentant des usagers.
- Vous pouvez aussi adresser une réclamation en écrivant au directeur. Une réponse écrite vous sera apportée.
- La personne chargée des relations avec les usagers et les associations assure la promotion des droits du patient au sein de l'hôpital. Elle est à votre écoute au 01 69 83 62 01 et se tient à votre disposition si vous souhaitez formuler des observations ou une réclamation. Elle fait le lien avec la Commission des usagers - CDU -. Elle vous proposera, si nécessaire, une rencontre avec les médiateurs de l'hôpital qui répondront à vos interrogations sur votre prise en charge.
- Il existe dans chaque hôpital une Commission des usagers -CDU-. Elle a pour missions d'assurer l'examen des réclamations et leur suivi, et de faire des propositions pour améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge. Elle est composée du directeur-trice- de l'hôpital, de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité.
A Dupuytren, vous pouvez contacter la CDU en vous adressant au bureau des usagers - nayzha.bdida@aphp.fr.
La CDU est, avec d'autres instances de l'hôpital, très attentive à toute réclamation ou tout signalement qui viendraient porter à sa connaissance une situation ou une suspicion de maltraitance vis-à-vis d'un patient.

Protéger vos données personnelles

L'AP-HP est soucieuse de préserver la confidentialité et la sécurité de vos données personnelles et attache une grande importance à la protection de votre vie privée.

Pourquoi l'AP-HP collecte vos données ?

Le traitement de vos données a pour objectif l'organisation de votre prise en charge et la constitution de votre dossier médical, la gestion de votre dossier administratif (en ce compris la facturation), et plus généralement, l'organisation et le pilotage des services de soins. Vos données peuvent enfin être traitées à des fins de recherche dans le domaine de la santé, si vous ne vous y opposez pas.

Quelles sont les données collectées ?

Lors de votre prise en charge, l'AP-HP collecte vos données administratives (ex : identité, numéro de sécurité sociale, coordonnées, etc.) et vos données médico-sociales (état de santé, résultat d'examen, pathologie, habitudes de vie, etc.).

Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Vos données de santé sont traitées et conservées au sein de notre système d'information le temps de votre prise en charge, et sauf exception, au maximum vingt ans à compter de votre dernière venue dans un établissement de l'AP-HP. L'AP-HP a mis en place des moyens de sécurité logiques, physiques et organisationnels adaptés, afin d'empêcher que vos données ne soient endommagées ou divulguées à des tiers non autorisés (ex. : gestion des accès et habilitations).

Qui a accès à vos données ?

Vos données sont réservées aux professionnels de l'équipe de soins de l'AP-HP et aux gestionnaires des services administratifs, logistiques et informatiques de l'AP-HP. Certaines de vos données peuvent être transmises à des tiers autorisés (ex. : ARS, CNAM et organismes complémentaires, autorités de police ou judiciaires), à nos prestataires de services techniques et sous-traitants intervenant pour le compte et sur les instructions de l'AP-HP. Dans tous les cas : l'accès à vos données par ces destinataires est limité aux catégories de données qui leur sont strictement nécessaires pour leur mission, et ces derniers sont soumis au secret professionnel ou à une obligation contractuelle de confidentialité. Les données ne sont pas transmises hors de l'UE ou à d'autres destinataires (ex. : votre médecin traitant) sans votre consentement explicite et préalable.

Quelle est la base légale des traitements ?

Les traitements mis en œuvre à l'AP-HP s'inscrivent dans le cadre, selon les cas : d'une obligation légale à laquelle l'AP-HP est soumise, d'une mission d'intérêt public dont est investie l'AP-HP, de la sauvegarde des intérêts vitaux, ou encore d'un intérêt légitime poursuivi par l'AP-HP.

Quels sont vos droits ?

Vous disposez d'un droit d'accès, d'information, de rectification, de limitation et d'opposition, et d'un droit à définir des directives sur la conservation, l'effacement et la communication de ces données après votre décès, en vous adressant par courrier postal à tout moment à l'hôpital concerné ou au professionnel de santé vous ayant pris en charge. En cas de difficulté, vous pouvez ensuite saisir le DPO de l'AP-HP protection.donnees.dsi@aphp.fr. Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez enfin adresser une réclamation à la CNIL sur son site web <https://www.cnil.fr>.

La recherche médicale et vos données de santé

Les informations administratives, sociales et médicales qui vous concernent, ou celles de votre enfant, sont utilisées pour réaliser des travaux de recherche afin d'améliorer la qualité des soins. Un Entrepôt de Données de Santé (EDS) a été mis en place à l'AP-HP afin de permettre la réalisation, à partir de données recueillies pour les soins, de recherches dites non interventionnelles, d'études de faisabilité des essais cliniques et d'études de pilotage de l'activité hospitalière. Elles ne nécessitent aucune participation de votre part ou celle de votre enfant. Aucune recherche impliquant plusieurs équipes médicales n'est réalisée sans l'avis favorable du comité scientifique et éthique de l'EDS de l'AP-HP. Dans le cadre de partenariats élaborés par l'AP-HP, des résultats non individuels constitués uniquement de données agrégées (regroupant plusieurs patients) pourraient être partagés avec des partenaires externes intervenant dans la recherche. Les découvertes issues des projets de recherche (résultats, scores, algorithmes...) peuvent faire l'objet de publications scientifiques. Elles peuvent également donner lieu à des brevets : les licences accordées sur ces brevets sont susceptibles d'être valorisées financièrement. Vous pouvez, à tout moment et sans vous justifier, exprimer une opposition à cette utilisation des données en vous adressant au directeur de l'hôpital où vous, ou votre enfant, avez été pris en charge ou en remplissant le formulaire d'opposition électronique disponible à l'adresse : <https://eds.aphp.fr/patient/vos-droits>. Votre éventuelle opposition n'affectera en rien la qualité de la prise en charge médicale ou des soins dispensés, ni la relation avec le médecin hospitalier. Vous pouvez consulter le portail d'information de l'EDS (<http://eds.aphp.fr>) pour en savoir plus sur l'objectif de chaque recherche, les données utilisées, les partenariats et les modalités d'exercice de vos droits. Les chargés des relations avec les usagers et les représentants des usagers sont également à votre écoute. Leurs coordonnées se trouvent en page 7.

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1 B/SD1 C/SD4A12006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.



1. Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.
2. Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.
3. L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.
4. Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.
5. Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.
6. Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.
7. La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.
8. La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
9. Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.
10. La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants-droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.
11. La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : www.sante.gouv.fr. Il peut également être 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 dépendante

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

- 1 Choix de vie**
Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
- 2 Domicile et environnement**
Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
- 3 Une vie sociale malgré les handicaps**
Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
- 4 Présence et rôle des proches**
Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
- 5 Patrimoine et revenus**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus.
- 6 Valorisation de l'activité**
Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
- 7 Liberté de conscience et pratique religieuse**
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- 8 Préserver l'autonomie et prévenir**
La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
- 9 Droit aux soins**
Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
- 10 Qualification des intervenants**
Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisants.
- 11 Respect de la fin de vie**
Soins et assistance 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 et la dépendance est une priorité.
- 13 Exercice des droits et protection juridique de la personne**
Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.
- 14 L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion**
L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

COMMENT OBTENIR SES DOCUMENTS MÉDICAUX ?

A votre sortie, la lettre de liaison de sortie d'hospitalisation vous sera remise. Elle sera accompagnée d'un bulletin de sortie, des certificats médicaux et des ordonnances nécessaires à la continuation de vos soins et de vos traitements et à la justification de vos droits. La lettre de liaison sera adressée à votre médecin traitant ainsi qu'au médecin ayant prescrit l'hospitalisation.

Vous pouvez obtenir communication de vos documents médicaux :

- soit par consultation sur place à l'hôpital. Vous devez dans ce cas prendre rendez-vous avec le service médical concerné directement ou par l'intermédiaire de la direction de l'hôpital. Si vous le souhaitez, un médecin du service pourra répondre à vos questions. Vous pourrez demander copie de ces documents.
- soit par envoi postal. Vous devez faire une demande écrite et l'accompagner d'une copie de votre pièce d'identité. Utilisez le formulaire ci-contre puis adressez-le à l'hôpital en précisant le service médical concerné, avec les pièces jointes ;
- soit en mandatant par écrit une personne pour le faire.

Ces documents sont protégés par des règles de confidentialité et ne peuvent pas être communiqués à des tiers sans votre autorisation écrite. Ils peuvent aussi comporter des informations nominatives sur d'autres personnes (par exemple de votre entourage) qui ne vous sont pas communicables.

Attention

- La transmission des informations médicales rend souvent nécessaires des explications. Le médecin pourra souhaiter dans certains cas, que leur communication s'effectue avec des précautions particulières.
- Les ayants-droit d'un patient décédé ou concubin ou partenaire lié par un PACS ne peuvent avoir communication que de certains documents le concernant. Si le patient ne s'y est pas opposé de son vivant, seules seront transmises les pièces permettant de connaître les raisons du décès, défendre la mémoire du défunt ou faire valoir un droit.

- Les dossiers sont conservés par l'hôpital pendant 20 ans à compter de la dernière prise en charge (10 en cas de décès) et seules des copies peuvent vous être remises.
 - La communication s'effectue dans les 8 jours suivant votre demande pour les documents de moins de 5 ans, dans un délai de 2 mois pour les autres.
 - Les frais de copie et d'envoi peuvent être facturés.
- Pour + d'information une brochure est disponible.

ÊTRE ASSISTÉ D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre hospitalisation, il vous est proposé de désigner une personne de confiance. Vous pouvez la choisir librement dans votre entourage (parent, proche, médecin traitant) pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette désignation est utile.

- Cette personne de confiance pourra, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.
- Votre état de santé ne vous permettra peut-être pas toujours, pendant la durée de votre hospitalisation, de faire connaître aux personnes qui vous soignent votre avis ou les décisions que vous souhaitez prendre pour vos soins.
 - Si vous ne pouvez les exprimer, cette personne de confiance sera consultée par l'équipe hospitalière. Si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées elle sera votre porte-parole pour refléter votre volonté concernant vos soins. Son témoignage prévaudra sur tous les autres.
 - Elle sera consultée par les médecins avant toute intervention ou investigation, sauf urgence.
- Si vous avez rédigé des directives anticipées relatives à votre fin de vie exprimant votre volonté pour la poursuite, la limitation, l'arrêt ou le refus du traitement, vous pouvez les confier à votre personne de confiance. N'hésitez pas à en parler avec votre médecin traitant.

Désigner une personne de confiance :

- n'est pas une obligation ;
- doit être une décision bien réfléchie, sans précipitation. Prenez le temps d'en parler avec votre médecin traitant.
- se fait par écrit, par exemple à l'aide du formulaire ci-contre ;
- peut être annulé à tout moment, par écrit de préférence ;
- peut être remplacé ultérieurement par la désignation d'une autre personne, à votre demande ;
- est valable pour la durée de l'hospitalisation, et pour plus longtemps si vous le souhaitez ;
- est possible aussi, si vous êtes sous tutelle, avec l'accord du juge des tutelles ou du conseil de famille.

A noter :

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

ASSOCIATION BELGEE DES SOCIÉTÉS DE GÉNÉRALISTES

ASSOCIATION BELGEE DES SOCIÉTÉS DE GÉNÉRALISTES

Je, soussigné(e) _____

nom _____

prénom _____

adresse _____

date de naissance _____

désigné M. / Mme, _____

lien avec le patient (si applicable) _____

Je certifie en ce qui concerne la qualité de la personne de confiance :

(1) pour la durée de mon hospitalisation à l'hôpital

(2) pour la durée de mon hospitalisation et ultérieurement

Je certifie avoir communiqué à l'équipe :

- tous, à ma demande, mes médicaments dans mes démarches à l'hôpital et auprès des différents médecins, des infirmiers dans mes démarches ;
- pourra être consulté(e) par l'équipe hospitalière au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins et de recevoir l'information nécessaire pour le faire ;
- dans les circonstances sauf en d'urgence ou impossibilité de le (la) patient(e), aucune intervention ou investigation ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable ;
- ne recevra pas d'informations que je juge confidentielles et que j'aurois indiquées au médecin.

Je certifie avoir lu et compris le contenu de ce formulaire et que j'ai accepté de signer ce document.

Signature de la personne désignée : _____

Signature : _____

Page 1 (numéro de suivi des soins) | consultation du page sur les conseils de famille.

ASSOCIATION BELGEE DES SOCIÉTÉS DE GÉNÉRALISTES

ASSOCIATION BELGEE DES SOCIÉTÉS DE GÉNÉRALISTES

M. - Mme _____

nom de famille _____

prénom _____

adresse _____

date de naissance _____

désigné M. / Mme, _____

lien avec le patient (si applicable) _____

Je certifie en ce qui concerne la qualité de la personne de confiance :

(1) pour la durée de mon hospitalisation à l'hôpital

(2) pour la durée de mon hospitalisation et ultérieurement

Je certifie avoir communiqué à l'équipe :

- tous, à ma demande, mes médicaments dans mes démarches à l'hôpital et auprès des différents médecins, des infirmiers dans mes démarches ;
- pourra être consulté(e) par l'équipe hospitalière au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins et de recevoir l'information nécessaire pour le faire ;
- dans les circonstances sauf en d'urgence ou impossibilité de le (la) patient(e), aucune intervention ou investigation ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable ;
- ne recevra pas d'informations que je juge confidentielles et que j'aurois indiquées au médecin.

Je certifie avoir lu et compris le contenu de ce formulaire et que j'ai accepté de signer ce document.

Signature de la personne désignée : _____

Signature : _____

Page 1 (numéro de suivi des soins) | consultation du page sur les conseils de famille.

OBTENIR SES DOCUMENTS MÉDICAUX

(art. R.1111-1 à R 1112-9 du code de la santé publique)

Le dossier médical contient notamment :

1. Les informations recueillies lors des consultations externes dispensées dans l'établissement, lors de l'accueil aux urgences ou au moment d'admission et au cours du séjour à l'hôpital et notamment :
 - lettre du médecin à l'origine de la consultation ou de l'admission
 - motifs d'hospitalisation
 - recherche d'antécédents et facteurs de risque
 - conclusions de l'évaluation clinique initiale
 - type de prise en charge prévu et prescriptions effectuées à l'entrée
 - nature des soins dispensés et prescription établies en consultation externe ou aux urgences
 - informations sur la prise en charge en cours d'hospitalisation
 - informations sur la démarche médicale
 - dossier d'anesthésie
 - compte rendu opératoire ou d'accouchement
 - consentement écrit du patient pour les situations où ce consentement est requis sous cette forme par voie légale ou réglementaire.
 - mention des actes transfusionnels et le cas échéant, copie de la fiche d'incident
 2. Les informations établies à la fin du séjour, notamment :
 - éléments relatifs à la prescription médicale, à son exécution et aux examens complémentaires
 - dossier de soins infirmiers ou à défaut, informations relatives aux soins infirmiers
 - informations relatives aux soins dispensés par les autres professionnels de santé
 - correspondances échangées entre professionnels de santé
 - directives anticipées, mention de leur existence, personne détentrice.
- Les informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant de tels tiers ne sont pas communicables.

À remplir par vos soins et à remettre dans votre service d'hospitalisation.
Faites vous aider si besoin.

L'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris - AP-HP - est un centre hospitalier universitaire à dimension européenne mondialement reconnu.

Ses hôpitaux accueillent chaque année 8,3 millions de personnes malades : en consultation, en urgence, lors d'hospitalisations programmées ou en hospitalisation à domicile. Elle assure un service public de santé pour tous, 24h/24 et c'est pour elle à la fois un devoir et une fierté.

L'AP-HP est le premier employeur d'Île-de-France : 100 000 personnes - médecins, chercheurs, paramédicaux, personnels administratifs et ouvriers - y travaillent.

L'AP-HP ET SES SIX GROUPES

HOSPITALO-UNIVERSITAIRES



Direction de la communication et du mécénat - Octobre 2022

UNIVERSITÉ DE RATTACHEMENT

- SORBONNE UNIVERSITÉ
- UNIVERSITÉ SORBONNE PARIS NORD
- UNIVERSITÉ PARIS-EST CRÉTEIL VAL-DE-MARNE
- UNIVERSITÉ PARIS CITÉ
- UNIVERSITÉ PARIS CITÉ
- UNIVERSITÉ PARIS-SACLAY & UNIVERSITÉ VERSAILLES SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES

- Hôpital
- Unité de l'hospitalisation à domicile (HAD)
- SAMU de l'AP-HP
- Siège de l'AP-HP
- Siège de l'HAD-AP-HP

Le Manifeste des Valeurs de l'AP-HP

Travaillant à l'Assistance Publique Hôpitaux de Paris, nous nous reconnaissons une responsabilité particulière pour porter collectivement une haute conception du service public hospitalier, être à la pointe de la médecine, faire bénéficier l'immense de nos patients des meilleurs soins, être un acteur majeur de la solidarité.

Nous souhaitons mériter la confiance de nos patients. Nous aspirons à ce que la qualité de notre prise en charge et notre intégrité leur donnent envie d'apprécier, de respecter et d'être fiers du plus grand centre hospitalier universitaire européen que nous avons l'honneur de servir.

Nous aspirons du plus à la dignité de la personne humaine. Nous faisons tout pour favoriser l'égal accès à nos soins de qualité.

Notre action est tournée vers le soin, vers l'innovation, vers la transmission des savoirs et des valeurs.

Nous considérons qu'aucune maladie, aussi rare soit-elle, ne doit être négligée, qu'aucune souffrance ne doit être ignorée, qu'aucun patient ne peut être laissé de côté.

Nous entendons coupler nos missions de proximité avec notre rôle de recours. Avec les universités auxquelles nous sommes liés, nous assumons pleinement nos responsabilités

de service hospitalier universitaire de l'Île-de-France, tout en menant des missions nationales et en contribuant au rayonnement international de notre pays et de sa médecine. Au-delà du soin, de l'enseignement et de la recherche, nous nous reconnaissons une responsabilité d'acteur de la santé publique.

Nous cherchons à nous améliorer constamment, en nous interrogeant sur nos pratiques, en nous formant, en adaptant nos organisations, en étant souples des ressources qui nous sont confiées, en travaillant avec nos partenaires, en écoutant les patients. Nous sommes attachés à la notion d'équipe.

Si le rôle de nos responsables est de veiller à ce que nos organisations et nos moyens rendent compatibles au quotidien nos conditions de travail avec nos valeurs, notre responsabilité collective est de faire en sorte que nos pratiques individuelles et en équipe, soient en adéquation avec des valeurs.

Nous considérons qu'il est de notre devoir d'être en première ligne pour défendre une conception exigeante de l'hôpital public, face à toute tentation de renoncement en faveur de valeurs financières ou stratégiques.

Engagements

Nous sommes attachés à garantir un libre et égal accès aux soins, dans les meilleurs délais, sans condition de ressources, sans discrimination et dans le respect de la loi. Les partenariats que nous nouons avec d'autres établissements, avec la médecine de ville, avec les acteurs sanitaires et sociaux y contribuent.

Nous garantissons le respect des droits des patients et devons tout mettre en œuvre pour qu'ils exercent librement leur choix et leur consentement, ils sont acteurs de l'amélioration de la qualité du service public hospitalier notamment par l'expression de leurs attentes, de leur satisfaction et de leurs suggestions. Nous avons à leur égard un devoir d'hospitalité.

Nous fédérons nos compétences au sein d'équipes. Tous les métiers de l'hôpital nous permettent d'assurer la continuité des différentes activités hospitalières, 24 heures sur 24, 365 jours par an.

Nous avons à cœur d'intégrer pleinement nos collègues, avec une volonté particulière pour les personnes porteuses

d'un handicap et l'absence de toute discrimination et le maintien d'une tradition de compagnonnage à l'égard des plus jeunes.

Nous échangeons dans un esprit de respect mutuel afin de permettre l'épanouissement personnel de chacun au sein de l'équipe, qui contribue à la richesse de nos relations professionnelles et à la satisfaction de travailler ensemble. La qualité de vie au travail participe à des soins de qualité.

Nous suivons nos connaissances et nous nous attachons à les partager et les transmettre. Nous sommes engagés dans une démarche continue d'innovation, d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins en déclarant les événements indésirables, en travaillant sur nos erreurs et en réfléchissant collectivement à nos défauts d'organisation pour les corriger.

Nous reconnaissons le rôle essentiel des représentants des usagers et l'importance de l'action des bénévoles et des volontaires au sein de nos hôpitaux.

Pour en savoir plus : <http://valeurs.aphp.fr>