



VOTRE SEJOUR

A L'HÔPITAL

GEORGES-CLEMENCEAU >>

LIVRET
D'ACCUEIL
2023

www.aphp.fr



AP-HP.
Hôpitaux universitaires
Henri-Mondor

ASSISTANCE
PUBLIQUE



HÔPITAUX
DE PARIS

Vous êtes accueilli à l'hôpital Georges-Clemenceau

Le GHU APHP. Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor regroupe cinq établissements : Henri-Mondor, Albert-Chenevier et Emile-Roux dans le département du Val-de-Marne, Dupuytren et Georges-Clemenceau dans celui de l'Essonne.

L'hôpital Georges-Clemenceau est situé à Champcueil (91).
Il constitue avec Emile Roux (94) et Dupuytren (91) le **Département Médico-Universitaire de Gériatrie**, appartenant au GHU MONDOR.

C'est un établissement gériatrique spécialisé dans les affections du système nerveux et le traitement des polyopathologies de la personne âgée et de leurs manifestations aiguës, ou le suivi en unité de soins de longue durée.

Il comprend 390 lits répartis en médecine gériatrique, soins de suite et de réadaptation et soins de longue durée. Il dispose d'une unité de soins palliatifs, d'un hôpital de jour de 22 places, d'un plateau technique et de consultations.

Il a développé des prises en charge spécialisées dans les domaines :
de l'Oncogériatrie, de la maladie d'Alzheimer, de la Gérontopsychiatrie, de la Sclérose Latérale Amyotrophique (SLA), d'Etat Végétatif Chronique et Etat Pauci-Relationnel (EVC/EPR).

Hôpital Georges-Clemenceau
1, rue Georges-Clemenceau
91 750 Champcueil

Tél. 01 69 23 20 20



L'hôpital Georges-Clemenceau a obtenu en 2023 un label hospitalité pour :

- L'Unité d'Hospitalisation Renforcée
- Le brancardage

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.

L'hôpital Georges-Clemenceau bénéficie de l'appui de représentants des Usagers. Tout usager peut se rapprocher directement d'eux en cas de besoin. Ce sont des interlocuteurs incontournables de la vie de l'établissement.

Vous pouvez également obtenir des renseignements complémentaires sur le site internet www.aphp.fr

Entrée

p. 4

Les formalités à votre arrivée

p. 4

Qui se charge des formalités et quand ?
 Quelles sont les formalités à remplir ?
 Que faut-il payer ?
 Salariés, prévenez votre employeur

Les informations sur votre état de santé

p. 5

Votre dossier médical
 Avez-vous une « personne de confiance » ?
 Permanence d'accès aux soins de santé (PASS)

Séjour

p. 6

Pour vous soigner et vous accompagner

p. 6

Les professionnels de santé qui vous entourent
 Également auprès de vous
 Soulager la douleur

Vie quotidienne : les infos pratiques

p. 8

Chambre, effets personnels, repas
 Cafétéria, téléphone, télévision, courrier
 Visites, promenades, autorisations de sortie temporaire
 Cultes, médiathèque, autres services

Votre hôpital : se repérer, y accéder

p. 12

Points d'information et services hospitaliers
 Plan de l'hôpital
 Moyens et plan d'accès

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 votre smartphone ou votre tablette à l'adresse <http://medipicto.aphp.fr/>



Sortie

p. 14

Préparez votre sortie de l'hôpital

p. 14

Remplir les formalités de sortie
 Que faut-il payer en sortant de l'hôpital ?
 Organiser la suite des soins
 Prévoir son mode de transport

S'informer et agir

p. 16

Participer

p. 16

À la qualité et à la sécurité des soins
 Au progrès médical : la recherche clinique
 Au don d'organes ou de tissus
 Qualité de la prise en charge

S'exprimer

p. 18

Transmettre des directives anticipées
 Protéger les données personnelles qui vous concernent
 Faire une réclamation

Charte de la personne hospitalisée

p. 20

Formulaire : obtenir ses documents médicaux

p. 24

Formulaire : être assisté-e d'une personne de confiance

p. 24



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.



ENTRÉE

Les formalités à votre arrivée

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, le plus tôt possible dès l'arrivée à l'hôpital ou en vue d'une prochaine hospitalisation.
- Tout mineur doit être accompagné par son père, sa mère, son tuteur légal ou une personne munie d'une autorisation d'anesthésier, d'opérer et de sortie.

Quelles sont les formalités à remplir ?

- Vous pouvez préparer votre dossier administratif de pré-admission avant de venir à l'hôpital sur mondossier.aphp.fr.
- Donnez le nom et les coordonnées de votre médecin traitant.
- Présentez :
 - carte d'identité ou carte de séjour (pour plus de détails, consultez le livret complémentaire)
 - carte Vitale + attestation papier ou attestation d'AME ou attestation CMU ;
 - justificatif de domicile récent (facture EDF, quittance de loyer)
 - si vous avez une mutuelle, carte d'adhérent ou attestation CMU-C
 - pour les femmes enceintes, feuille de suivi de la maternité.
- **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-e assistant-e social-e. 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 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, demandez à consulter le règlement intérieur de l'hôpital, ou lisez-le 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 « Être assisté-e d'une personne de confiance ».**

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter Nathalie DOS SANTOS, chargée des relations avec les usagers, au 01 69 23 20 08 ou secretariat.direction.gcl@aphp.fr

Vous pouvez également vous connecter sur le site www.aphp.fr, rubrique Droits du patient.

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

HÔPITAL SANS TABAC

Il est strictement interdit de fumer dans les locaux à usage collectif. Cette interdiction concerne tous les lieux fermés et couverts de l'hôpital. Vous ne devez donc pas fumer dans votre chambre.



L'hôpital est non-fumeur depuis le 1er février 2007.

Interdiction stricte pour tous, personnels, patients et visiteurs (Décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006)





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 étudiant-e-s

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.

Soulager la douleur

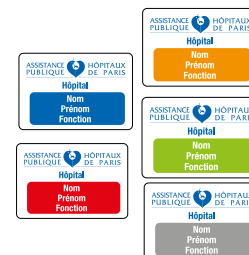
Vous seul pouvez exprimer ce que vous ressentez et évaluer l'intensité de la douleur. N'hésitez pas à solliciter le cadre de santé ou l'équipe : des traitements efficaces existent. Dans chaque établissement de l'AP-HP existe un Comité de lutte contre la douleur et de développement des soins palliatifs (CLUD-SP).



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 vous permettra de l'identifier : rouge pour les médecins, bleu pour les soignants.



Les cadres de santé

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

Les infirmier-ère-s

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

Les aides-soignant-e-s

Collaborent avec les infirmier(ère)s pour les soins quotidiens et la toilette. Assurent le service des repas et l'accueil des patients.

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.

Également auprès de vous

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 associations de bénévoles proposent des activités culturelles.

La **personne chargée des relations avec les usagers** est à votre écoute si vous souhaitez faire part de remarques sur votre séjour : Nathalie DOS SANTOS au 01 69 23 20 08

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

Mme Mirté BRETON : 06 24 72 18 87

Mme Bénédicte CARPENTIER : 06 19 08 46 20



Vie quotidienne : les infos pratiques



Votre chambre

L'hôpital dispose de chambres à 2 lits et à 1 lit, avec cabinet de toilette. Vous pouvez personnaliser votre chambre et installer cadres, photos, réveil. Pour des raisons de sécurité et par respect de la loi, 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 des affaires de toilette et du linge personnel identifiés à votre nom. L'entretien de votre linge est à votre charge ou celle de votre entourage si vous êtes hospitalisé en médecine ou soins de suite et de réadaptation. Il peut être confié à un prestataire extérieur moyennant un forfait mensuel ; ou à la charge de l'hôpital si vous êtes hospitalisé en Unité de Soins de Longue Durée. Vos prothèses dentaires devront être rangées dans une boîte identifiée à votre nom. Pour vos prothèses auditives, vos lunettes et biens personnels, il vous appartient de les mettre en sécurité pour éviter toute perte dont l'hôpital ne serait en aucun cas tenu pour responsable.



Les repas

Chaque jour, un menu équilibré est proposé. Un repas standard vous sera proposé le premier jour, il tiendra compte ensuite des modifications de l'alimentation prescrite par votre médecin. Si vous avez une allergie alimentaire, précisez-le dès votre arrivée au médecin et aux personnels de soins du service. Pour adapter votre alimentation à votre état de santé, le diététicien intervient sur prescription médicale diététique. Il peut répondre à vos questions. Une équipe de professionnels de la restauration et de la diététique veille à la préparation des menus, des repas, au respect de l'hygiène alimentaire et est vigilante au goût et à la présentation des plats. N'oubliez pas, 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 est une pratique à éviter. L'introduction des boissons alcoolisées est strictement interdite à l'hôpital.

La distribution est effectuée pour :

- le petit-déjeuner entre 8h et 9h30,
- pour le déjeuner entre 12h et 13h,
- pour le goûter entre 15h30 et 16h30
- et pour le dîner à partir de 19h.

Une commission de menus se réunit régulièrement, vos remarques et suggestions lui seront transmises. Vos proches peuvent prendre un repas avec vous. Le cadre de santé vous indiquera les modalités financières et de réservation. Il est interdit d'apporter de l'extérieur des denrées fraîches.



Alimentation-Nutrition

À votre admission, vos goûts et vos allergies alimentaires sont recueillis. L'ensemble de ces données est saisi dans un logiciel de prise de commande repas. Ce logiciel permet de délivrer un repas équilibré et adapté à vos besoins nutritionnels. En cas de besoin, une diététicienne interviendra sur prescription médicale.

Des membres de votre famille ou des amis ont la possibilité de partager un repas avec vous.

Votre traitement médicamenteux à l'hôpital

À 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 l'initiative d'utiliser votre médicament personnel, sans nous prévenir. Le médecin doit absolument connaître l'ensemble des médicaments que vous prenez.



Plus d'informations sur : <http://chu-mondor.aphp.fr/georgesclemenceau/la-pharmacie-hospitaliere-vos-medicaments/>



Le téléphone - La télévision

La télévision : un téléviseur est installé dans votre chambre dont l'accès est gratuit.

Le téléphone : L'ouverture de la ligne téléphonique pour recevoir des appels est gratuite. Les appels sortants sont à votre charge. Les modalités de paiement seront précisées par le prestataire.

Une hôtesse passe dans les chambres le jeudi matin de 10h à 12h. Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter le 4 22 55 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 13h 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 du prestataire situé Rue Agora.



La cafétéria

La cafétéria située rue Agora est ouverte du lundi au vendredi de 10 h à 15 h 00. Fermeture weekend et jours fériés.



Le courrier

Le vaguemestre est à votre disposition rue Agora le matin du lundi au vendredi (42057) et assure la distribution et l'envoi du courrier.

Vous pouvez expédier votre courrier, affranchi par vos soins, en le remettant au cadre de santé ou en le déposant dans la boîte aux lettres située rue Agora. Pour recevoir du courrier n'oubliez pas de faire préciser le service où vous êtes hospitalisé.

Votre adresse postale :

Hôpital Georges-Clemenceau
M. Mme NOM - Prénom - Service
Nom du bâtiment
1, rue Georges-Clemenceau
91750 Champcueil

Le Service social

Des assistantes sociales sont présentes dans chacun de nos services pour répondre à vos demandes et vous accompagner dans votre prise en charge. Vous pouvez demander leurs coordonnées aux professionnels de votre service de soins ou appeler le secrétariat social.

Postes : 42076 / 42097 / 42078

Les admissions - Frais de séjour

Le service des admissions-frais de séjour situé au bâtiment Simone-de-Beauvoir (près de l'entrée VISITEURS) est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 16h30 sauf weekend et jours fériés.

Poste 42035.

Avertissez toujours le personnel lorsque vous quittez votre chambre et le service



Sécurité anti-malveillance

Le service Sécurité anti-malveillance se situe au sein de l'hôpital, à la loge principale CHAPPE (près de l'entrée Fournisseurs et Personnels). Il est joignable du lundi au vendredi au poste 42141 et 26424.

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

Le site est équipé d'un système de vidéo-protection.

BON À SAVOIR...

Identitovigilance

L'ensemble des patients accueillis à l'hôpital se voit proposer un bracelet d'identification. Pour les patients en USLD, une photo sera intégrée dans le dossier de soins informatisé (accord de la CNIL). Ces mesures visent à réduire les erreurs d'identité à chaque étape de la prise en charge. Une fiche de consentement de prise de la photographie vous sera remise à votre arrivée.



Fauteuils roulants

Dans les services, des fauteuils roulants sont à la disposition des malades dont l'état de santé en nécessite l'usage. Leur utilisation nécessite un jeton caddy ou une pièce de 1 euro.



La direction peut être amenée, en cas de circonstances exceptionnelles type situation sanitaire préoccupante, à limiter le droit de visite ou certaines prestations listées ci-après.

La régie

Située rue Agora, elle vous permet d'ouvrir un compte, d'y effectuer dépôts et retraits. Elle est ouverte : **lundi, mardi et jeudi de 9h15 à 12h15 et de 13h00 à 15h30; mercredi et vendredi de 9h15 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 42283



Les promenades

L'hôpital dispose d'un parc permettant d'agréables promenades. N'oubliez pas d'avertir toujours le personnel lorsque vous quittez votre chambre et le service.



Les visites

Elles sont autorisées tous les jours de 13h30 à 20h.

Si vous le souhaitez, vous pouvez refuser que votre présence soit divulguée et refuser les visites. Signalez-le simplement au cadre de santé et aux infirmières. Les journalistes, photographes, démarcheurs et agents d'affaires ne peuvent pénétrer dans les services d'hospitalisation qu'avec l'autorisation de la direction de l'établissement et ne peuvent vous interviewer et vous photographier qu'avec votre autorisation écrite.

Pensez à vous laver systématiquement les mains en entrant dans la chambre puis en sortant : vous pouvez aussi les frictionner avec une solution hydroalcoolique. Pour limiter les risques de transmission des virus respiratoires, il est conseillé aux proches de suspendre leurs visites s'ils présentent des symptômes respiratoires (toux, rhume), ou au moins d'en informer le personnel soignant et de porter un masque. Il est conseillé aux visiteurs de s'asseoir et de poser leurs affaires personnelles sur une chaise et non pas sur le lit.



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.

Un lieu de culte et de recueillement est situé rue Agora. Une plaquette informative sur les services religieux est disponible au secrétariat hospitalier de chaque service.

A votre demande, des représentants du culte peuvent vous rendre visite dans votre chambre :

- Culte catholique : Mme Stéphanie LAZIC : **06 32 10 55 56**
- Culte israélite : M. le Rabbin Ary Szenkier : **06.67.69.18.10**
- Culte musulman : M. Gewarges Putrus : **06.58.68.29.17**
- Culte protestant : Jean Paul TCHIKAYA : **06 59.77.15.34**



Les interprètes

Adressez-vous au cadre qui se chargera de prendre contact avec les personnes compétentes.



Animations socio-culturelles

Le service d'animation, situé rue Agora, propose un large éventail d'activités, au sein des services de soins pour les patients en unité de soins de longue durée ainsi qu'en salle de spectacle et Rue Agora pour l'ensemble des patients. Mensuellement des expositions ont lieu dans la rue Agora. Pensez à consulter les programmes affichés près de la salle d'animation. Vous pouvez contacter le service au poste 42249 ou 46200.



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 48 h avant. Ces sorties peuvent être de courte durée (après-midi ou fin de semaine, 48 h maximum). En unité de soins de longue durée, vous pouvez bénéficier de permissions inférieures à 48 h, ou de vacances de 35 jours maximum par an.



La médiathèque

Située rue Agora, la médiathèque vous accueille tous les jours à partir de 9h30 jusqu'à 16h 00. Distribution dans les chambres avec un passage une fois par semaine et également à la demande en contactant le poste 42251.

Possibilité de visionner, en chambre, un dvd de votre choix (contacter la médiathèque au 42251).



Les autres services

Coiffure

Situé Rue Agora, le salon est ouvert les lundis et jeudis de 9 h à 12h. Les tarifs sont consultables sur place. L'après-midi, de 13h à 16 h, les patients en soins de longue durée (SLD) peuvent bénéficier d'une coupe gratuite.

Pour prendre un rendez-vous, contacter Mme BOUGAULT Alexandra au 06 83 54 02 66 ou poste 42174.

Il est proposé également aux patients des prothèses capillaires conventionnées sécurité sociale - poste 42174

Socio-Esthétique

Les soins socio-esthétiques participent au "Bien-Etre global" de la personne. Ils sont réalisés sous forme individuelle, en chambre ou dans un espace dédié.

Egalement, sont proposés des ateliers collectifs dans le but de créer un moment convivial. Ces soins, adaptés selon le profil, contribuent à renforcer "l'image de soi et la revalorisation".

Pour joindre le socio-esthéticien, M. Sébastien Hugonnet, composer le poste 42039.

Le service achat malade

A votre demande, il se chargera de vos achats personnels financés par vous-même joignable au poste 42069. Pour accéder à ce service, adressez-vous au cadre de santé de votre service.

Vêt-Boutique

Vêt-Boutique propose gracieusement un choix de vêtements et accessoires pour hommes et femmes. La boutique ouvre ses portes du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 13h à 15h, poste 46124 - Mme Marie-Christine HOUSER.



Mandataire judiciaire

Service des majeurs protégés Bâtiment Montaigne, 3ème étage, poste 42066 - Mme Céline GELLY



Les relations avec les usagers

La mission Relations avec les usagers a pour but de :

- Promouvoir et favoriser la qualité de la vie au sein de l'hôpital pour répondre aux besoins et aux attentes des personnes hospitalisées et de leurs proches,
- Faciliter le rapprochement usagers/institution,
- Favoriser l'action et l'innovation dans les domaines de l'accueil, du séjour et de l'accompagnement du malade,
- Faciliter la résolution des doléances,
- Recueillir les suggestions et les exploiter,
- Assurer la gestion des réclamations.

La responsable des droits du patient (poste 42008) ou mail secretariat.direction.gcl@aphp.fr, assure le lien avec les :

- **Médiateurs médicaux :**
N. - Jean-Philippe DAVID, hôpital Emile ROUX
- **Médiateurs non médicaux :**
Titulaire : Thierry GREGO – Suppléante : fabienne MAVER
- **Représentants des usagers :**
Mirté BRETON, Bénédicte CARPENTIER, Jean-François MABIRE



Les associations

Vous pouvez demander la visite de personnes bénévoles appartenant à une association agréée par l'hôpital (VMEH et Les petits frères des pauvres).

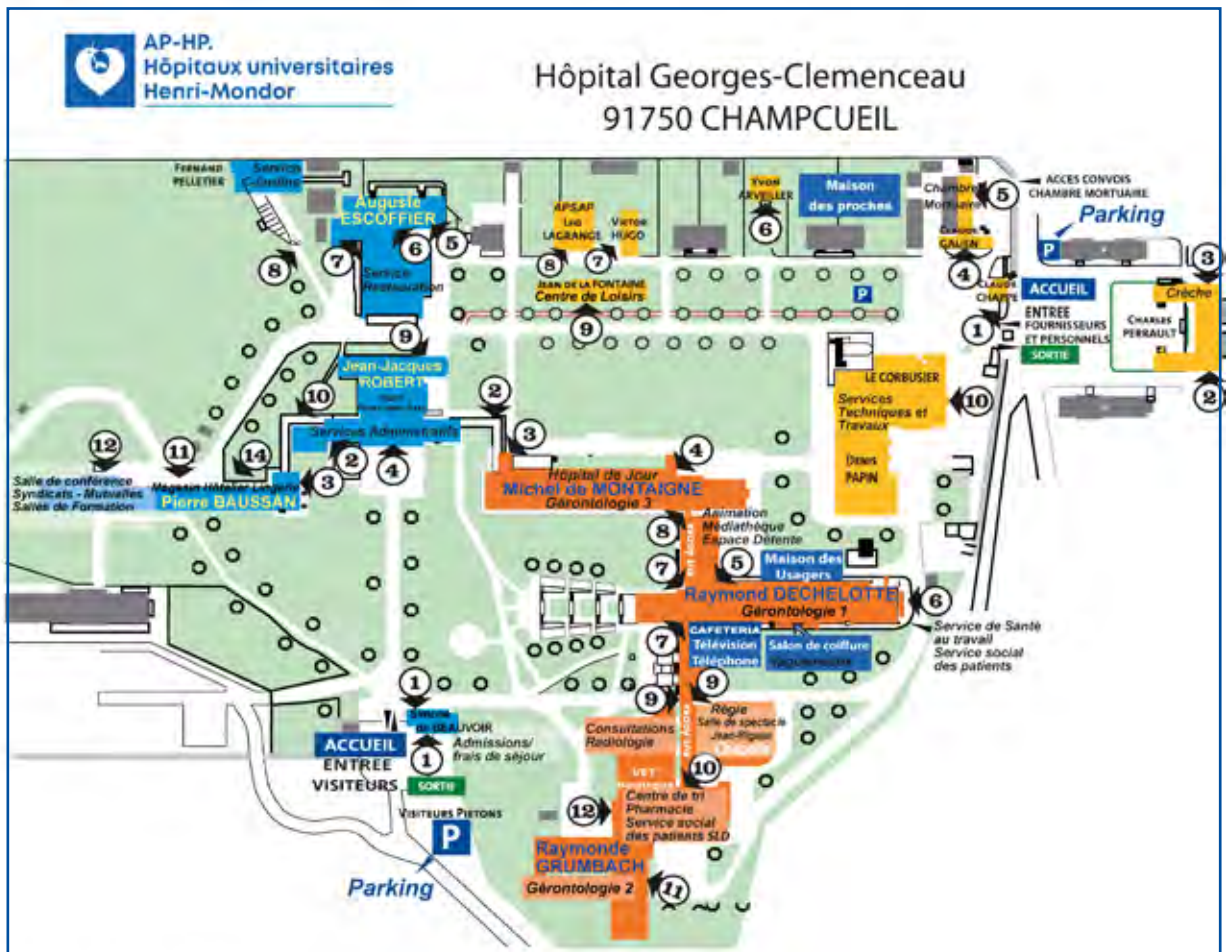
La Maison des Usagers est située au RdC du Bâtiment R. Dechelotte.

Pour les contacter, s'adresser à la chargée des relations avec les usagers au 01 69 23 20 08 ou 42008 en interne ou par courriel : secretariat.direction.gcl@aphp.fr

Consulter le livret des associations (page 17 et 18) en scannant le QR code



Votre hôpital : se repérer, y accéder



L'hôpital Georges-Clemenceau appartient aux Hôpitaux Universitaires Henri-Mondor, composés des sites Albert-Chenevier, Dupuytren, Émile-Roux, Georges-Clemenceau et Henri-Mondor.

- Direction générale :
Edith BENMANSOUR
- Direction de site :
Emilie LEGEARD
- Président de la commission médicale
d'établissement locale :
Pr Bertrand GODEAU

Services hospitaliers spécialisés

Département Médico-Universitaire de Gériatrie :

Médecin responsable : Dr Sylvie HAULON

Bâtiment Raymond-Dechelotte (porte 7) :

Dr Gilles CAPLAIN, chef de service (Dr Olivier HENRY par intérim) poste 42182

Bâtiment Raymonde-Grumbach (portes 11 et 12) :

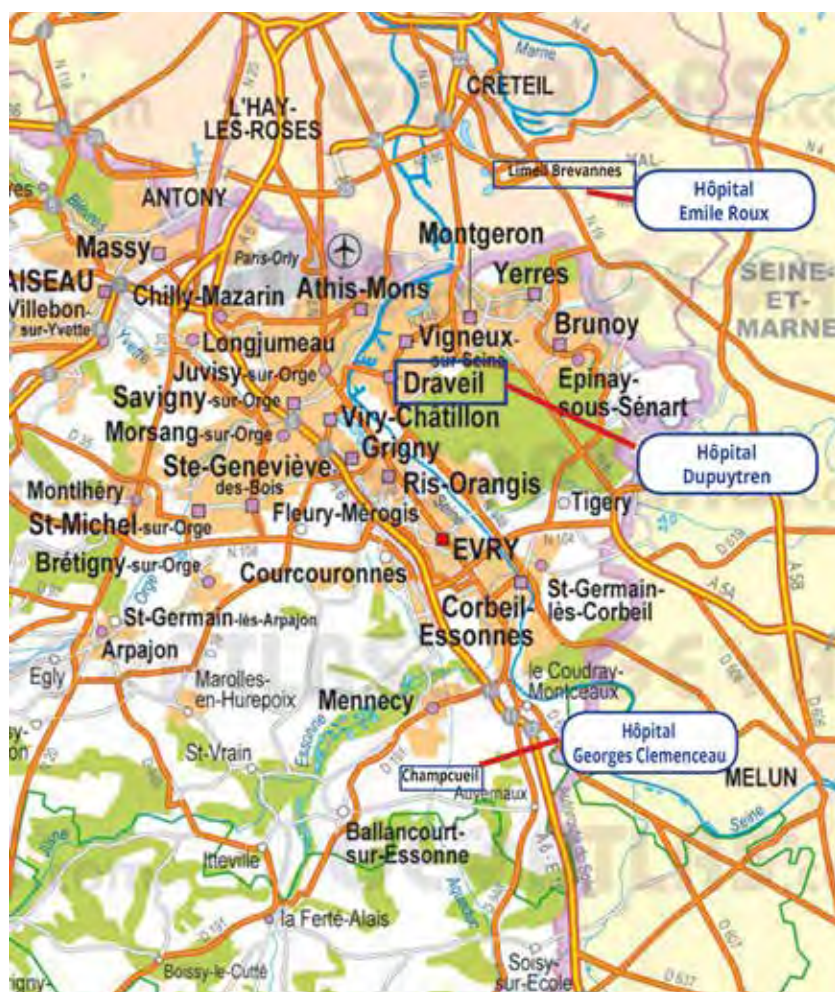
Dr Sandrine GALLERON, chef de service, poste 42276

Bâtiment Michel-de-Montaigne (porte 4) :

Dr Bénédicte DELCAMP, chef de service, poste 42076



Moyens d'accès



Hôpital Georges-Clemenceau

Train

Train RER Ligne D

Départ Gare de Lyon, Direction Malesherbes - La Ferté-Alais

Descendre à la gare de Mennecy, de la gare de Mennecy à l'hôpital prendre le bus lignes **4308** ou **4318**

Bus Ligne 4308 et 4318

Horaires de bus, se renseigner auprès de Transport - Mobilités

<https://valessonne.fr/pages/transport-a-la-demande-idfm/>

A certaines heures, votre ligne de bus est disponible uniquement sur réservation

- sur le site tad.idfmobilites.fr
- ou par téléphone au 09 70 80 96 63 du lundi au vendredi de 9 h à 18 h

Voiture

En voiture de Paris : autoroute A 6, direction Lyon, sortie n° 11 Auvernaux

- à Auvernaux, au 2e feu, tourner à droite en direction de Chevannes
- à Chevannes, au 2e rond-point prendre sur la gauche la D153 en direction de Champcueil.

L'hôpital (entrée visiteurs) se situe à environ 1km (2ème entrée sur la droite).

Un parking extérieur est situé près de l'entrée visiteurs.



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

La maison des proches

L'hôpital Georges-Clemenceau a, avec le concours de la Fondation de France Hôpitaux de Paris, ouvert à la fin des années 1990 une **Maison des proches**. Elle est constituée de deux studios situés au rez-de-chaussée à proximité des bâtiments d'hospitalisation.

Le tarif en vigueur est de : **10 euros par nuit et par personne**, avec un **maximum de 5 nuits**.

La facture est à régler à la **régie** de l'hôpital.

Du lundi au vendredi de 9h à 16h30

en téléphonant au **01.69.23.20.69**

ou par mail : gcl-achat-malade@aphp.fr



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.

Les patients mineurs doivent être accompagnés par la personne qui en est responsable, munie d'une pièce d'identité.

Remplir les formalités de sortie

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 pièce 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.

Reportez-vous au Livret complémentaire ou connectez-vous sur www.aphp.fr

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

Votre situation

- Si vous n'avez aucune assurance sociale – ni assurance maladie ni aide médicale d'État – vous devrez régler la totalité des soins (frais d'hospitalisation) et de l'hébergement (forfait journalier), y compris le jour de sortie.
- Si vous êtes assuré social sans mutuelle, ou avec une mutuelle qui n'a pas passé d'accord avec l'AP-HP, vous payez le ticket modérateur (20 % des frais d'hospitalisation) et le forfait journalier. Sur présentation de la quittance vous pouvez bénéficier éventuellement d'un remboursement selon le barème de votre couverture complémentaire.
- Si vous êtes assuré social avec une mutuelle qui a passé un accord avec l'AP-HP, et que vous avez donné une attestation de prise en charge au service des admissions, vous ne payez rien.

Le montant des frais

Les frais d'hospitalisation dépendent des actes qui ont été effectués pendant votre séjour (consultations, chirurgie, soins, examens, etc.) dont les tarifs sont déterminés par la Sécurité sociale. Si vous avez eu un acte supérieur à 120 €, vous devrez payer un forfait de 20 € pour cet acte. L'hébergement (« forfait journalier ») coûte 18 €/jour ou 15 €/jour en psychiatrie.

N'HÉSITEZ PAS À CONTACTER L'ASSISTANT SOCIAL

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

Vous sortez d'une unité de soins de longue durée

Vos soins sont pris en charge par l'assurance maladie si vous êtes assuré social.

- Si vous avez moins de 60 ans, vous devrez payer l'hébergement (106,51 €/jour), sauf si vous avez l'aide sociale.
- Si vous avez plus de 60 ans, vous payerez l'hébergement (83,92 €/jour en chambre simple, 78,54 € en chambre double) ainsi qu'un forfait dépendance variable selon votre degré d'autonomie. L'autonomie est évaluée par le médecin à l'arrivée, et le forfait dépendance peut être pris en charge partiellement par l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

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 intitulée e.satis.

<http://chu-mondor.aphp.fr/georgesclemenceau/>

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

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.

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.

Suivi de post-hospitalisation à l'hôpital Georges-Clemenceau

Après votre retour à domicile, vous pourrez bénéficier de consultations de suivi par un Infirmier en Pratique Avancée, sur le site de Georges-Clemenceau.

Il vous accompagnera dans votre parcours de santé, en concertation avec les équipes médicales.

Pour prendre rendez-vous, contactez le 06 10 24 86 91 ou par mail leandro.dossantoslopes@aphp.fr





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 à la directrice (1 rue Georges Clemenceau 91750 Champcueil). 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 23 20 08 et se tient à votre disposition si vous souhaitez formuler des observations, éloges, remerciements ou réclamations. 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 de la directrice de l'hôpital, de représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité.
A Georges-Clemenceau, vous pouvez contacter la CDU en vous adressant au bureau des usagers. 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 mandant 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.

DÉSIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Art. L. 1111-6 du code de la santé publique

Formulaire à remplir par vos soins et à remettre dans votre service d'hospitalisation

Je, soussigné-e

nom _____
 prénom _____
 adresse _____
 date de naissance ____/____/____
 désigne M., Mme, (nom, prénom, adresse tél., email)

lien avec le patient (parent, proche, médecin traitant)

pour m'assister en cas de besoin en qualité de personne de confiance

- ☐ pour la durée de mon hospitalisation à l'hôpital
- ☐ pour la durée de mon hospitalisation et ultérieurement

J'ai bien noté que M., Mme

- pourra, à ma demande, m'accompagner dans mes démarches à l'hôpital et assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider dans mes décisions ;
- 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 ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de le (la) joindre, aucune intervention ou investigation ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.
- ne recevra pas d'informations que je juge confidentielles et que j'aurais indiquées au médecin.

Je peux modifier ou mettre fin à cette désignation à tout moment

Fait à _____
 le _____
 Signature _____

Signature de la personne désignée

Piece à joindre si vous êtes sous tutelle : autorisation du juge ou du conseil de famille

Un double de ce document est conservé par le patient

Identité du patient

M. - Mme (nom en majuscules, prénoms, pour les femmes mariées nom de jeune fille)

Né-e le ____/____/____ - Téléphone ____/____/____
 Courriel _____@_____
 Adresse postale _____

Qualité du demandeur si le demandeur est différent du patient

Père¹ - Mère¹ (si patient mineur) - Tuteur² - Mandataire³ - (prayer la mention inulible)

M. - Mme (nom en majuscules, prénoms)

Adresse _____

Demande à obtenir transmission des documents suivants

(cochez la ou les cases et complétez)

- ☐ compte rendu d'hospitalisation (CRH) du ____/____/____ au ____/____/____
- ☐ compte rendu opératoire (CRO) de l'intervention du ____/____/____
- ☐ pièces essentielles du dossier médical (CPH, CRO, résultats des examens récents)
- ☐ autres documents (précisez) _____

☐ à mon nom

au nom de : ☐ mon fils - ☐ ma fille

au nom de la personne dont je suis : ☐ le représentant légal - ☐ le mandataire

Nom de l'hôpital (concerné par votre demande)

Selon les modalités suivantes

- ☐ Remise sur place à l'hôpital - ☐ Consultation sur place à l'hôpital
- ☐ Envoi postal à l'adresse du demandeur
- ☐ Envoi postal au docteur (nom, prénom, adresse)

Renseignements complémentaires facilitant la recherche (dates de l'hospitalisation, service d'hospitalisation, nom du médecin ayant suivi le patient)

Date :

Signature

Adresses justificatives

Le patient ou son représentant légal doit être en mesure de fournir les justificatifs de son identité et de son adresse. Les justificatifs doivent être fournis en double. Les justificatifs doivent être fournis en double. Les justificatifs doivent être fournis en double.

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.
 - la lettre de liaison de sortie
 - la prescription de sortie et les doubles d'ordonnance de sortie
 - les modalités de sortie (domicile, autres structures)
 - la fiche de liaison infirmière

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.

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

NOTES

[illegible]

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-SACLAY & UNIVERSITÉ VERSAILLES SAINT-QUENTIN-EN-YVELINES

- H Hôpital
- U Unité de l'hospitalisation à domicile (HAD)
- * SAMU de l'AP-HP
- S Siège de l'AP-HP
- H 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'ensemble 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 attachons du prix à la dignité de la personne humaine. Nous faisons tout pour favoriser l'égal accès à des 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 concilier nos missions de proximité avec notre rôle de recours. Avec les universités auxquelles nous sommes liés, nous assumons pleinement nos responsabilités

de centre hospitalier universitaire de l'Ile-de-France, tout en exerçant 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 soucieux 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 ces valeurs, notre responsabilité collective est de faire en sorte que nos pratiques individuelles et en équipe, soient en adéquation avec ces 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 remise en cause pour des raisons financières ou idéologiques.

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 laïcité ; 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 expriment 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 cultivons 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>