



Livret d'accueil *du patient*

CENTRE HOSPITALIER JEAN-MARTIN CHARCOT

30, avenue Marc Laurent - B.P.20 78375 PLAISIR Cedex
Tél. : 01 30 81 86 00 - direction@ch-charcot78.fr

www.ch-charcot78.fr



Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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

Edito

Bienvenue au Centre Hospitalier Jean-Martin CHARCOT

Vers une amélioration des conditions hôtelières

L'hôpital Charcot, dont les unités d'hospitalisation pour adultes ont été ouvertes à partir de 1960, met tout en œuvre pour améliorer le confort et la sécurité des malades.

Les équipes soignantes (psychiatres, infirmières, aides soignantes,...) sont à votre disposition pour vous informer et répondre à toutes vos questions d'ordre soignant ou matériel.

Notre travail comporte une triple mission à l'égard du patient : soins, **protection** et respect des **droits**.

Sur un total d'environ 10 000 patients suivis chaque année, seuls 3000 sont hospitalisés, avec une durée moyenne d'hospitalisation proche de la durée moyenne d'hospitalisation nationale.

En psychiatrie, le principe majeur reste l'hospitalisation libre, même si une proportion importante de malades est hospitalisée sans consentement.

La loi du 5 juillet 2011 a considérablement renforcé les **moyens de recours** pour les personnes hospitalisées sans leur consentement, en créant notamment un contrôle systématique du juge des libertés et de la détention pour les hospitalisations les plus longues.

Ainsi la psychiatrie se rapproche petit à petit du régime ordinaire, afin de respecter, dans toute la mesure du possible, les droits les plus élémentaires des patients (liberté d'aller et de venir, droits liés à la citoyenneté, etc.)

La direction et les différentes équipes médicales, soignantes, administratives et techniques vous souhaitent la bienvenue et surtout un prompt rétablissement.

Le directeur



Sommaire

Livret d'accueil du patient

Se rendre au Centre hospitalier Jean-Martin Charcot **PAGE 4**

Présentation générale de l'établissement **PAGE 5**

Modalités d'admission **PAGE 6**

Votre séjour **PAGE 8**

Vos droits à l'hôpital **PAGE 12**

Qualité et sécurité des soins **PAGE 14**

Informations pratiques **PAGE 15**



**CRÉATION
TOPP IMPRIMERIE**
Tél. : 02 37 31 08 00

**IMPRESSION
MOUTIERS IMPRESSIONS**
26, rue Georges Pompidou
ZA de l'Aqueduc
78690 Les-Essarts-le-Roi
Tél. : 01 30 41 95 63



Photos : fotolia.com
Photo hôpital : BOOMAH'CREA®

Ce livret est imprimé sur un papier issu de
forêts gérées durablement, garanti 100%
fibres recyclées.



**POUR LE
DÉVELOPPEMENT
DURABLE
DU PAPIER
ET DE L'IMPRIMÉ**

Centre Hospitalier
Jean-Martin Charcot



mobilité réduite. Il est cependant facile de se garer dans les rues voisines.



Présentation générale de l'établissement

Le Centre hospitalier Jean-Martin CHARCOT est un établissement psychiatrique public auquel sont rattachés :

- * 6 secteurs de psychiatrie générale (pour patients adultes ou de plus de 16 ans)
- * 2 secteurs de psychiatrie infanto-juvénile (pour enfants et adolescents)
- * 1 secteur de psychiatrie en milieu pénitentiaire avec un Service Médico-Psychologique Régional (SMPR) et un Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA)

Il dispose également de services très spécialisés :

- * Le groupe ERIC (Equipe Rapide d'Intervention de Crise)
- * Le service ATED (pour Adultes atteints de Troubles Envahissants du Développement) avec l'UMI-Ouest (Unité Mobile d'Intervention des départements 78, 91 et 95)
- * Le service de maternologie (unité de soin pour les états de souffrance psychique maternelle en lien avec la naissance du bébé)
- * L'unité d'Hospitalisation de Semaine et de Nuit (HSN) pour les enfants autistes
- * L'unité d'addictologie (traitement des dépendances au tabac, à l'alcool, au cannabis, aux psychotropes, au jeu)

Les unités d'hospitalisation temps plein sont implantées sur 2 sites :

1. Hospitalisation des secteurs adultes :
30 avenue Marc LAURENT
BP 20 - 78375 Plaisir

2. Hôpital de semaine et de nuit (HSN) et Maternologie :

1 rue Raymond LEFEBVRE
78210 Saint-Cyr l'Ecole.

Le Centre Hospitalier Jean-Martin CHARCOT dispose également de vingt structures extra-hospitalières pour adultes et pour enfants et adolescents réparties sur différentes communes des secteurs géographiques: Centres Médico-Psychologiques (CMP), hôpitaux de jour, Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP), appartements thérapeutiques ou associatifs.

Qu'est-ce qu'un secteur de psychiatrie générale ou adultes ?

Un secteur de psychiatrie générale ou adultes est une zone géographique composée de communes à hauteur d'environ 70 000 habitants. Cette zone constitue l'aire d'intervention d'un service de psychiatrie regroupant plusieurs structures et dont les équipes ont la responsabilité d'organiser la prévention et les soins en matière de maladie mentale.



Modalités d'admission

Les différents modes d'hospitalisation

Toute personne admise dans un service de psychiatrie a les mêmes droits que tout usager du système de santé tels qu'ils sont décrits dans la loi du 4 mars 2002 dite loi Kouchner.

Le mode d'hospitalisation le plus habituel est l'hospitalisation libre.

Mais il existe de façon spécifique des modalités de soins sans consentement à la demande d'un tiers ou sur décision du préfet. La toute récente loi du 5 juillet 2011, qui remplace la loi du 27 juin 1990, précise les conditions de ces hospitalisations et les moyens de recours.

Sur plusieurs points, elle prévaut sur certaines dispositions de la loi du 4 mars 2002 et apporte des restrictions qui ne permettent pas la mise en œuvre totale de la charte du patient hospitalisé.

Une personne hospitalisée sans consentement ne peut demander sa sortie contre avis médical.

Si vous contestez le bien-fondé de soins sans consentement, vous pouvez être reçu à ce sujet par le médecin qui s'occupe de vous, par le chef de service, par le directeur de l'établissement.

Vous pouvez prendre conseil d'un médecin de votre choix ou d'un avocat

Vous pouvez adresser un recours ;

- à la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) qui confiera le dossier à la Commission Départementale des Soins Psychiatriques (CDSP)
- au Contrôleur Général des Lieux de Privation de Liberté (CGLPL)
- au Juge des Libertés et de la Déten- tion (JLD) du Tribunal de Grande Instance (TGI) de Versailles.

Pour toute plainte ou réclamation sur d'autres sujets, vous trouverez à la rubrique vos droits à l'hôpital, les moyens de vous exprimer et les modalités de réponses.

Formalités d'admission

Si vous venez d'être admis en urgence, les formalités sont naturellement réduites au minimum. Elles seront complétées le lendemain par le bureau des admissions

Pièces justificatives : quels documents fournir dès votre arrivée ?

* Dans tous les cas :

- une pièce d'identité (carte d'identité, permis de conduire, passeport pour les ressortissants étrangers hors Communauté Européenne, permis de séjour et carte de séjour pour les ressortissants étrangers résidant en France)
- un justificatif de domicile (facture EDF, quittance de loyer...)
- votre carte vitale d'assurance maladie et l'attestation de vos droits

* Si vous bénéficiez de la Couverture Médicale Universelle (CMU) :

- votre attestation de CMU

* Si vous êtes affilié à une mutuelle :

- votre carte de mutuelle et l'attestation de prise en charge

* Si vous êtes exonérés par la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) du ticket modérateur :

- votre décision d'exonération

* Si vous bénéficiez d'une mesure de protection :

votre décision de tutelle, de curatelle ou de sauvegarde de justice

Nous vous remercions de bien vouloir vous présenter le plus rapidement possible auprès du bureau des admissions afin de vous assurer que votre dossier administratif est complet.

Modalités d'admission

Objets de valeur : où les mettre en sécurité ?

Chaque service, ainsi que le bureau des admissions, dispose d'un coffre. Dès votre arrivée, confiez vos objets de valeur (Cartes bancaires, espèces, bijoux...) à un professionnel de santé. Ils seront immédiatement déposés en sécurité, après qu'un reçu vous ait été remis. Dans l'éventualité où vous garderiez vos objets de valeur avec vous, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée en cas de détérioration, perte ou de vol (Loi du 6 juillet 1992).

Frais d'hospitalisation :

Les frais d'hospitalisation se composent du prix de journée correspondant aux soins et aux activités médicales (fixé par l'Agence Régionale de Santé – ARS) et du forfait journalier dont le tarif fixé par la loi représente votre participation aux frais d'hébergement et de restauration.

* Quelle part reste à votre charge ?

- Le **ticket modérateur** s'il n'est pas pris en charge par la CPAM ou votre mutuelle.
- Le **forfait journalier** s'il n'est pas pris en charge par votre mutuelle ou par la CMU.

Si vous ne disposez pas d'une couverture sociale ou de ressources suffisantes pour assurer le paiement de la part restant à votre charge, vous pouvez demander à l'équipe soignante à rencontrer un assistant social qui vous guidera dans les démarches à entreprendre.

Les tarifs sont affichés dans les lieux de soins et joints en annexe.



Votre séjour



Les professionnels qui vous prennent en charge

* Equipe médicale

Chaque unité d'hospitalisation d'un service de secteur fonctionne sous la responsabilité d'un praticien hospitalier assisté de médecins psychiatres (praticiens, assistants, attachés). Des médecins généralistes et des pharmaciens interviennent également.

Seuls les médicaments prescrits au sein de l'unité vous seront dispensés : vous devez remettre tout autre produit en votre possession.

Une permanence médicale est assurée 24h sur 24 toute l'année.

* Equipe paramédicale et socio-éducative

Dans chaque pôle, un cadre supérieur de santé coordonne l'ensemble des unités fonctionnelles où vous trouverez à votre écoute un cadre de proximité. Les infirmiers

et aides-soignants vous accompagnent dans l'ensemble de votre prise en charge. A leurs côtés d'autres professionnels apportent leurs compétences spécifiques : psychologues, orthophonistes, psychomotriciens, ergothérapeutes, diététiciens, éducateurs spécialisés.

Pour toute question, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe, qui saura relayer si besoin votre demande.

Des assistants de service social sont à votre disposition pour vous accompagner dans vos différentes démarches.

* Personnel administratif et technique

Les secrétaires médicales assurent le suivi des dossiers et courriers médicaux.

Les autres personnels administratifs et techniques participent, dans leur domaine de compétence, à la gestion courante de l'établissement et du personnel.

Votre séjour

Le séjour : Comment se déroule-t-il ?

Une équipe de professionnels de santé, placée sous l'autorité d'un médecin, assure vos soins. Les médecins vous informent régulièrement sur votre état de santé. Ils peuvent aussi avec votre accord recevoir les membres de votre famille ou de votre entourage, pour leur donner de vos nouvelles dans le strict respect du secret professionnel.



* Bruit : quelles règles observer ?

Une attention toute particulière est à porter au volume sonore de votre radio ou lors des visites.

* Circulation : Quelles sont les règles ?

Par souci de sécurité, la vitesse des véhicules est limitée à 20 km/heure dans l'enceinte de l'établissement.



* Courrier : comment l'expédier ou le recevoir ?

Le courrier est distribué et ramassé tous les jours (sauf les week-ends et jours fériés).

Votre correspondance vous sera remise par le cadre de santé du lieu de soins dans lequel vous séjournerez. Pour en faciliter la réception, faites-le adresser dans votre unité d'hospitalisation. Vous devez affranchir le courrier que vous souhaitez voir expédier.

* Courtoisie : quelle attitude adopter ?

Pour une vie plus agréable en collectivité, les règles habituelles de courtoisie sont à observer à l'égard des autres patients et du personnel.



Il convient de rester discret, de respecter les installations et le mobilier.

* Cultes : comment entrer en contact avec un ministre du culte ?

Si vous souhaitez recevoir la visite et/ou le soutien d'un ministre du culte de votre choix, adressez-vous à l'aumônier de l'établissement. Il se chargera de vous mettre en relation. L'aumônerie vous accueille chaque mardi de 14h30 à 17h00.



* Incendie : comment prévenir le risque ?

Sachant que dans les hôpitaux les départs de feux sont très souvent d'origine humaine, la plus efficace

des préventions reste la vigilance et le respect scrupuleux des consignes de sécurité affichées dans chaque Service et en particulier l'interdiction de fumer.

* Linge : est-il fourni ?

L'établissement ne fournit que le linge de lit. Vous devez vous munir de vos effets personnels (pyjama, peignoir, pantoufles) ainsi que d'un nécessaire de



toilette (brosse à dents, dentifrice, savon, peigne, serviette de toilette...). Un inventaire sera fait par le personnel soignant à votre arrivée : certains objets jugés dangereux pour vous pourront vous être retirés.

* Règlement intérieur

Vous êtes tenus de respecter les consignes de sécurité et le règlement intérieur en vigueur dans l'établissement (un exemplaire peut vous être communiqué sur demande auprès du personnel soignant).

Votre séjour

Dans certaines unités, des règles de fonctionnement complètent le règlement intérieur et vous seront expliquées par l'équipe médico-soignante. Votre tenue et votre comportement doivent respecter les autres patients ainsi que les principes d'hygiène élémentaires.

* Repas : à quelle heure sont-ils servis ?



Le service diététique œuvre pour la qualité des repas. Il peut, si besoin, prendre en compte vos habitudes alimentaires liées à des pratiques religieuses ou à des impératifs d'ordre nutritionnel.

Les horaires : petit déjeuner : 8h00 , déjeuner : 12h00 , dîner : 19h00

Selon votre état de santé, les repas pourront vous être servis en chambre ou à la salle à manger du lieu de soins.



* Tabac, alcool et substances illicites

L'hôpital est un lieu public et conformément à la loi, il est strictement interdit d'y fumer.

Votre responsabilité pourra être engagée en cas de non respect de cette réglementation. L'introduction et la consommation d'alcool ou de substances toxiques sont formellement interdites dans l'enceinte de l'établissement.



* Téléphone : y-a-t-il des points phone ?

Il existe des téléphones accessibles dans les unités de soins. Une cabine se trouve près du service des admissions à l'entrée du Centre Hospitalier.

Pour les utiliser, munissez-vous d'une carte téléphonique. L'usage du téléphone portable est déconseillé, parfois interdit pour des raisons médicales.

* Télévision : où peut-on la regarder ?

Chaque service possède une salle équipée d'une télévision. Vous pouvez en profiter dans la limite des horaires fixées par le règlement intérieur de l'établissement.



* Visites : sont-elles autorisées ?

Oui, sauf contre indication médicale dont le bien-fondé vous sera expliqué. Des espaces et un horaire (disponible en annexe) vous sont proposés dans chaque unité de soins dans le cadre du règlement intérieur.

Si vous ne souhaitez pas recevoir de visite, prévenez le cadre de santé du service dans lequel vous séjournez.

La venue de jeunes enfants est soumise à une organisation particulière.



Votre séjour

La sortie

Comment s'organise-t-elle ?

L'équipe médicale prépare votre sortie avec vous, en particulier les modalités de poursuite de votre traitement (organisation des rendez-vous de postcure, lien avec votre médecin traitant...).

Formalités de sortie

Pour sortir, vous devez être en possession de l'autorisation médicale (bon de sortie). Le bureau des admissions vous délivrera un bulletin de situation précisant la durée de votre séjour dans l'établissement (bulletin destiné à la caisse d'assurance maladie ou à l'employeur). Vous réglerez les frais éventuels restant à votre charge.

N'oubliez pas de faire le retrait des objets de valeur déposés à votre arrivée.

Si nécessaire, un membre du personnel vous aidera à accomplir ces démarches.

Dans certains cas, il sera demandé à un de vos proches de vous accompagner lors de votre retour à votre domicile.

Frais de transport : quelle prise en charge ?



Si vous êtes en possession d'une prescription médicale attestant que votre état de santé justifie un retour à domicile en véhicule sanitaire léger (taxi agréé) ou en ambulance, le coût occasionné vous sera remboursé par votre caisse d'assurance maladie. Dans les autres cas, ces frais sont à votre charge.



Vos droits à l'hôpital

Ils sont plus particulièrement décrits dans la loi Kouchner (loi du 4 mars 2002) qui s'impose à tout établissement de santé et dans la loi du 5 juillet 2011, spécifique aux établissements psychiatriques.

* Le respect de la confidentialité

Le respect du secret des informations vous concernant est un droit. Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, faites-en la demande au bureau des admissions ou au cadre de santé du service.

Les établissements de santé étant tenus de protéger la confidentialité des informations médicales, il leur est notamment interdit de les communiquer par téléphone.

* Le droit à la dignité

Toute personne hospitalisée a droit à la dignité, au respect de son intimité, de sa vie privée et de ses croyances. L'hôpital a élaboré une charte de la bientraitance, affichée dans chaque lieu de soins et disponible en annexe.

* L'information et le consentement

Chaque patient reçoit une information adaptée à son état de santé. Le consentement aux soins et aux traitements est recueilli dès lors dans le dossier médical. Une personne refusant l'hospitalisation doit être informée des risques auxquels elle s'expose en sortant sans avis médical et signe expressément ce refus.

* Gestion des données demandées au patient

Pour assurer la gestion de votre dossier administratif et de votre dossier médical, des informations vous concernant sont enregistrées sur des systèmes informatiques déclarés à la C.N.I.L. (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés). Ces informations, qui sont transmises au médecin responsable du Département de l'Informa-

tion Médicale (DIM) sont protégées par le secret médical. La loi du 6 janvier 1978 prévoit un droit d'accès, de communication et de rectification des informations nominatives, qui s'exerce auprès de la direction du Centre Hospitalier.

* Protection juridique

La loi prévoit des mesures de protection des personnes majeures dont les facultés mentales sont altérées par une maladie, une infirmité, un affaiblissement dû à l'âge, mais aussi lorsque l'altération des facultés corporelles empêche l'expression de la volonté. Ces mesures de protection peuvent être demandées par le médecin, la famille, les assistantes sociales.

Il existe trois mesures de protection (on parle alors de majeurs protégés) :

- la sauvegarde de justice
- la curatelle
- la tutelle.

En cas de nécessité, parlez-en au médecin ou à l'assistante sociale.

* La personne de confiance : Qui est-ce ?

Il s'agit d'un membre de votre entourage (parent, ami, médecin traitant...) en qui vous avez une totale confiance et que vous désignez par écrit. Cette personne de confiance sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à une prise de décision. Si tel est votre souhait, elle pourra assister aux entretiens médicaux.

Il vous est possible d'annuler la désignation de la personne de confiance à tout moment.

Pour obtenir des informations plus détaillées, n'hésitez pas à en parler à votre médecin ou à un membre de l'équipe soignante qui dis-

Vos droits à l'hôpital

pose de brochures élaborées par le ministère de la santé.

* Le dossier médical : comment y accéder ?

La demande de communication de votre dossier médical doit être adressée au directeur par écrit accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité. Vous devez indiquer la modalité d'accès que vous avez choisie (consultation sur place, transmission à un médecin de votre choix ou envoi des documents par recommandé avec accusé de réception).

Rappel : la consultation sur place est gratuite, les frais des copies et d'envoi sont à la charge du demandeur.

La durée de conservation de votre dossier médical est de 20 ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe conformément aux articles R 1112-7 à 9 du Code de la santé publique.

Pour obtenir des informations plus détaillées, n'hésitez pas à en parler à un membre de l'équipe qui dispose de brochures élaborées par le ministère de la santé

* Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de Prise en Charge (CRUQPC) veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches.

Elle examine leurs réclamations et les informe sur les voies de conciliation et de recours. La CRUQPC participe ainsi à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients. Vous pouvez saisir directement la commission dont la composition nominative est affichée dans l'unité de soins et jointe en annexe.

Pour obtenir des informations plus détaillées, n'hésitez pas à en parler à un membre de l'équipe qui dispose de brochures élaborées par le ministère de la santé.

Le détail du circuit des réclamations (conformément aux articles R1112-91 à R1112-94 du Code de la Santé Publique (CSP) est disponible en annexe.



Qualité et sécurité des soins

L'hôpital est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. Il est certifié par la Haute Autorité de Santé (HAS), vous pouvez consulter les rapports de certification sur le site internet de la HAS.

L'hôpital dispose d'un service Qualité-Gestion des Risques, d'une commission Qualité et Sécurité des Soins et d'un Comité de Coordination des Vigilances et des Risques (COVIRIS).

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) ont pour missions principales de prévenir et surveiller les infections nosocomiales et associées aux soins, de former et informer le personnel sur l'hygiène hospitalière, d'évaluer les actions de prévention et de suivre les indicateurs relatifs au risque infectieux.

Vous trouverez en annexes le tableau de bord des infections nosocomiales et le programme annuel d'action.

Vous pouvez contribuer à l'amélioration de l'hygiène et à la prévention des infections nosocomiales et associées aux soins en respectant les consignes données par le personnel soignant et l'EOH, notamment l'hygiène des mains lors des visites et le port de masque en cas de maladie respiratoire.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) de l'hôpital propose les stratégies adaptées à la prise en compte de la douleur.

Vous trouverez notre contrat d'engagement de lutte contre la douleur en annexe. Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge la douleur qu'elle soit liée à une maladie, à un accident ou aux soins physiques prodigués et à vous communiquer toutes les informations utiles.

Il est possible d'évaluer votre douleur de manière simple pour mieux vous soulager. Votre participation est essentielle.

La Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS) a en charge l'organisation de la lutte contre les affections iatrogènes. Dans ce cadre, une organisation des Vigilances Sanitaires est en place. Vous pouvez également participer à cette prévention en déclarant des effets indésirables liés à l'utilisation de médicaments.

Vous pouvez nous faire part de vos remarques sur votre séjour par écrit, sur papier libre ou en demandant à remplir un questionnaire de satisfaction : cela nous aide à mieux répondre aux attentes des personnes hospitalisées.

Dans le respect de la réglementation, le centre hospitalier Jean Martin Charcot présente en annexe sur le feuillet intitulé "La qualité, on l'affiche !", les résultats principaux en matière d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.



Informations pratiques

Vous trouverez ici les principaux numéros de téléphone et sites internet qui vous seront utiles dans vos démarches.

*** Concernant votre admission**

- Standard : 01 30 81 86 00
- Bureau des Admissions :
01 30 81 84 70
- Caisse Nationale d'Assurance
Maladie : www.ameli.fr

*** Concernant vos éventuelles voies de recours :**

- Contrôleur Général des Lieux de
Privation de Liberté : 01 53 38 47 80
www.cgpl.fr
- Tribunal de Grande Instance de
Versailles : 01 39 07 39 07

*** Concernant les représentants des usagers dans l'hôpital :**

- UNAFAM : 01 53 06 30 43
www.unafam.org
- UDAF Yvelines : 01 39 20 14 40
cmagalie@udaf78.asso.fr

*** Pour des informations complémentaires :**

- Agence Régionale de Santé
d'Île-de-France : 01 44 02 00 00
www.ars.iledefrance.sante.fr
- Haute Autorité de Santé :
01 55 93 70 00 / www.has-sante.fr



CHARTRE de la laïcité

DANS LES SERVICES PUBLICS

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

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

des agents du service public

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

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

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

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

des usagers du service public

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

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

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

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

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

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

