



*Vous accompagner au mieux durant votre séjour
au Centre Hospitalier de Plaisir*

SITE MARC-LAURENT



Par Guillaume GIRARD,
Directeur délégué

BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER DE PLAISIR

Madame, Monsieur,

L'ensemble du personnel du Centre Hospitalier de Plaisir vous souhaite la bienvenue dans notre établissement.

Ce livret d'accueil a été rédigé pour vous et vos proches, avec l'objectif de vous apporter les informations dont vous aurez besoin durant votre séjour.

Elles concernent entre autres vos droits¹, mais aussi les règles de vie commune ainsi que les aspects pratiques de votre séjour parmi nous.

Notre établissement adapte en permanence son offre de soins pour vous garantir la meilleure qualité de prise en charge et d'accompagnement.

Ainsi, les équipes médicales et équipes soignantes mais aussi l'équipe de direction et l'ensemble des personnels administratifs, logistiques et techniques sont à votre disposition pour favoriser le bon déroulement de votre séjour.

Un questionnaire de satisfaction est à votre disposition. Il vous permet de nous faire part de vos appréciations, suggestions et critiques. Celles-ci nous aideront à améliorer la qualité de la prise en charge et de nos prestations.

Espérant que ce livret répondra à vos attentes, je m'associe à l'ensemble du personnel pour vous souhaiter un prompt rétablissement et un excellent séjour.

1. La loi du 4 mars 2002 a renforcé les droits du patient. Elle fixe en particulier les conditions de votre information, votre droit à l'intimité et au respect, votre accès au dossier médical.

P. 1 LE MOT DU DIRECTEUR

P. 3 Sommaire

P. 4 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉTABLISSEMENT**P. 5 VOTRE ADMISSION**

Les formalités d'admission • Les frais de séjour

P. 6-10 VOTRE SÉJOUR**P. 6-7 Votre prise en charge**

Les professionnels qui vous prennent en charge • Le service social • La prise en charge de la douleur • La prévention du risque infectieux

P. 8-9 Votre quotidien à l'hôpital - Les services

Vos biens et vos objets de valeur • Votre courrier • L'entretien du linge • L'entretien des locaux • Vos repas • Le téléphone • La télévision • Les visites • Les permissions de sortie • Les possibilités d'interprétariat

P. 10 Votre quotidien à l'hôpital - Vos obligations

Les consignes de sécurité • Circulation, quelles sont les règles ? • Incendie, comment prévenir le risque ? • La courtoisie et le respect du personnel • Tabac, alcool et substances illicites

P. 11 VOTRE SORTIE

Formalités de sortie • Accompagnement de votre sortie • Frais de transport, quelle prise en charge ? • Votre avis sur votre séjour

P. 12-15 VOS DROITS À L'HÔPITAL

Vous donner la parole : formuler un éloge, faire une réclamation • La personne hospitalisée en psychiatrie, en soins sans consentement, dispose de droits spécifiques • La Commission Des Usagers (CDU) • La Maison des USagers et des Associations (MUSA) • Le dossier médical • Les données personnelles sont-elles protégées ? • L'information sur votre santé et vos soins • Le consentement aux soins • Le respect de la confidentialité de votre séjour • La personne de confiance • Le droit à la dignité • Les directives anticipées • Le service de protection juridique • Le droit à l'image • L'exercice de votre culte

P. 16 QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS**P. 16-17 VENIR AU CENTRE HOSPITALIER DE PLAISIR**

Moyens d'accès et plan du site

P. 18 STRUCTURES DE PSYCHIATRIE DÉPENDANT DU CENTRE HOSPITALIER DE PLAISIR

P. 19 Charte de la personne hospitalisée

P. 20 PRINCIPALES COORDONNÉES

Liste des fiches annexes

Centre Hospitalier de Plaisir - 220, rue Mansart - BP 19 - 78375 Plaisir Cedex**DIRECTEUR DE LA PUBLICATION** : M. Guillaume GIRARD, Directeur Délégué du Centre Hospitalier de Plaisir**COMITÉ DE PILOTAGE** : service communication, direction des soins, service qualité, commission médicale d'établissement, direction déléguée**IMAGE DE COUVERTURE** : Parc du Centre Hospitalier de Plaisir, site Marc Laurent.

Crédit : © KCW / Centre Hospitalier de Plaisir.

CONCEPTION GRAPHIQUE, INFOGRAPHIE ET MAQUETTE : Jean-Marie Noël - 01 34 60 01 85**IMPRESSION** : Imprimerie WILLAUME EGRET - 01 69 46 10 14

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ÉTABLISSEMENT

Le Centre Hospitalier de Plaisir (CHP) est né de la fusion en 2018 de deux établissements publics : l'Hôpital Gériatologique et Médico-Social dit « HGMS », et le Centre Hospitalier J.-M. Charcot, spécialisé dans le domaine de la prise en charge de la maladie mentale.

Le Centre Hospitalier de Plaisir appartient au Groupement Hospitalier Territoire Yvelines Sud (GHT 78 Sud), dont l'objectif est de proposer une offre de soins de qualité et de sécuriser les parcours patients. Fin 2019, l'établissement a resserré ses liens avec les Centres Hospitaliers de Versailles (établissement support du GHT 78 Sud), du Vésinet, et de l'EHPAD Les Aulnettes de Viroflay, au sein d'une direction commune.

L'établissement propose ainsi une offre de soins sanitaire diversifiée et spécialisée, complémentaire de celle proposée par ces établissements et qui se structure autour de trois filières principales :

- La médecine physique et de réadaptation (hospitalisation complète et à temps partiel) :
 - Filière orthopédique
 - Filière neurologique
- La gériatrie et psycho-gériatrie :
 - Médecine gériatrique polyvalente
 - Psycho-gériatrie cognitive
 - Accueil de jour
 - Hôpitaux de jour
 - Consultation mémoire
- La psychiatrie adulte et infanto-juvénile (hospitalisation, ambulatoire et consultations)

L'équipe de liaison de l'unité d'addictologie (ELSA) intervient au sein de ces trois filières sur demande médicale.

L'établissement possède un plateau technique ouvert sur la ville avec un service de radiologie, d'IRM et de scanner et des consultations spécialisées : Angiologie, Addictologie, Cardiologie,

Plus d'informations sur notre site Internet : www.ch-plaisir.fr

Chirurgie orthopédique, Dentaire, Dermatologie, Diabétologie, Endocrinologie, Médecine Physique et Réadaptation, Neurologie, Ophtalmologie, Oto-Rhino-Laryngologie, Urologie...

Depuis de nombreuses années, les équipes soignantes de l'établissement ont fait le choix du travail en réseau et de l'accès aux soins en développant des équipes mobiles dans toutes les filières :

- Équipe Rapide d'Intervention de Crise (ERIC) ;
- Unité Mobile Interdépartementale (UMI-OUEST) ; Autisme ou Troubles Envahissants du Développement ;
- Équipe mobile de l'Unité Parents Bébé (UPB) ;
- Équipe Mobile psychiatrique du Sujet Âgé (EMSA) ;
- Équipe Mobile Gériatrique (EMG) ;
- Équipe Mobile d'Accompagnement et de soins Palliatifs (EMAP).

L'établissement déploie aussi une offre médico-sociale en direction de personnes en perte d'autonomie ou souffrant d'un handicap nécessitant un accompagnement spécialisé :

- Établissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) ;
- Unité de soins longue durée (USLD) ;
- Maison d'Accueil Spécialisée (MAS) ;
- Foyer d'Accueil Médicalisé (FAM) ;
- Foyer d'Accueil Médicalisé pour Personnes Handicapées Vieillissantes (FAMPHV) ;
- Foyers De Vie (FDV).

Un accompagnement éducatif et d'aide à l'autonomie en direction des enfants est proposé dans des structures spécialisées :

- Externat Médico Pédagogique (EMP) ;
- Service d'Éducation Spéciale et de Soins à Domicile (SESSAD).

VOTRE ADMISSION

LE CENTRE HOSPITALIER NE DISPOSE PAS DE SERVICE D'URGENCE.

LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Les formalités d'entrée sont effectuées dans chaque unité lors de votre accueil.

Dans le cadre de votre hospitalisation, nous vous remercions de fournir les pièces suivantes, afin de constituer votre dossier administratif au plus vite.

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)
- Une carte vitale d'assurance maladie et une attestation de vos droits mise à jour (une

borne est située à l'accueil principal du Centre Hospitalier, site Mansart)

- Si vous êtes affilié à une mutuelle : la carte de mutuelle et attestation de prise en charge.
- Si vous bénéficiez de la couverture médicale universelle (CMU) : une attestation CMU.
- Si vous bénéficiez d'une mesure de protection : votre décision de tutelle, de curatelle ou de sauvegarde de justice.

D'autres pièces indispensables à la constitution de votre dossier d'admission pourront vous être demandées ultérieurement. En cas de difficulté, vous pouvez demander l'aide d'un Assistant de service social. Parlez-en à l'équipe soignante.

LES FRAIS DE SÉJOUR

Les frais d'hospitalisation se composent du prix de journée (fixé par l'Agence Régionale de Santé) correspondant aux soins et aux activités médicales et du forfait journalier.

Le tarif de ce forfait, fixé par la loi, représente votre participation aux frais d'hébergement et de restauration durant votre séjour.

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 de rencontrer un assistant de service social qui vous guidera dans les démarches à entreprendre.

Les tarifs sont affichés dans les lieux de soins.

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 la CMU.

VOTRE SÉJOUR



© KCW / Centre Hospitalier de Plaisir

VOTRE PRISE EN CHARGE

Les professionnels qui vous prennent en charge

L'équipe médicale

Chaque unité d'hospitalisation fonctionne sous la responsabilité d'un praticien hospitalier assisté de médecins. Les médecins coordonnent votre hospitalisation, posent le diagnostic et assurent le suivi thérapeutique. Une équipe pharmaceutique dispense votre traitement et apporte aux personnels soignants toute information nécessaire à son bon usage. Vous devrez signaler au médecin tous les médicaments que vous prenez. Votre traitement personnel pourra être utilisé pendant votre hospitalisation, uniquement sur prescription médicale. Vos médicaments personnels vous seront rendus à votre sortie après accord médical. Des médecins généralistes interviennent également dans le cadre des hospitalisations en psychiatrie.

LA PERMANENCE MÉDICALE EST ASSURÉE 24H SUR 24H TOUTE L'ANNÉE.

L'équipe paramédicale, socio-éducative et de rééducation

Les infirmiers participent avec les médecins à l'évaluation de votre état de santé et effectuent vos soins. Les aides soignants et les aides médico-psychologiques vous accompagnent au quotidien dans vos soins d'hygiène et de confort. À leurs côtés, d'autres professionnels apportent leurs compétences spécifiques en fonction de votre projet de soin personnalisé et de la spécificité de la discipline : psychologues, orthophonistes, psychomotriciens, ergothérapeutes, kinésithérapeutes, diététiciens, neuropsychologues, éducateurs diplômés des Sciences et Techniques des Activités Physiques et Sportives (STAPS). La secrétaire traite les aspects médico-administratifs de votre hospitalisation. Le cadre de santé veille au bon déroulement des séjours des patients. **Pour toute question, n'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe, qui saura orienter votre demande au besoin.**

VOTRE PRISE EN CHARGE EST ASSURÉE 24H/24 PAR DES ÉQUIPES PLURIPROFESSIONNELLES.

Le service social

Les assistants de service social sont à votre disposition pour vous accompagner dans différentes démarches sociales comme la régularisation de la prise en charge ou l'accès à la mutuelle notamment. L'assistant de service social vous aide et vous conseille dans le respect de vos droits en apportant des réponses adaptées à votre situation. En santé mentale, il participe aux soins de réhabilitation. Demandez à le rencontrer par l'intermédiaire du cadre de l'unité.

La prise en charge de la douleur

Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge et à évaluer votre douleur de quelque origine qu'elle soit. Elles pourront ainsi identifier au mieux vos besoins pour vous soulager. Votre participation est essentielle. N'hésitez pas à en parler avec l'équipe soignante.

Vous trouverez le contrat d'engagement en annexe établi par notre Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).



Échelle de la douleur

Par ailleurs, l'établissement dispose d'une **équipe mobile d'accompagnement et de soins palliatifs**, qui peut être sollicitée en cas de besoin par l'équipe médico-soignante.

La prévention du risque infectieux

L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène met en œuvre les recommandations nationales de prévention du risque infectieux (élaboration de protocoles, formations, surveillances, audits,

enquêtes,..). Elle est composée de professionnels de santé spécialisés (médecins, cadres, secrétaires).

Les équipes soignantes appliquent les protocoles validés par le CLIN - Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (désinfection des mains avant et après chaque soin, précautions complémentaires, désinfection des matériels,...). Elles sont à la disposition des patients et de leur famille pour informer et expliquer les mesures de prévention.



Les patients participent aux actions de prévention par l'hygiène des mains et le respect des précautions complémentaires qui leur sont demandées. Il est important d'informer l'équipe soignante si vous êtes porteur d'une bactérie multirésistante ou hautement résistante.

Les visiteurs respectent les consignes données par le personnel soignant, notamment en période d'épidémie grippale. **L'hygiène des mains réalisée par tous est une mesure essentielle pour la prévention de la transmission des infections.**

Les résultats des indicateurs de prévention des infections associées aux soins et de bon usage des antibiotiques figurent dans les unités ainsi qu'en annexe et sur www.scopesante.fr

VOTRE QUOTIDIEN À L'HÔPITAL : LES SERVICES

Vos biens et vos objets de valeur

Dès votre arrivée, il vous est recommandé de confier vos objets de valeur (cartes bancaires, espèces, bijoux...) contre récépissé. Ils seront déposés en sécurité via la régie de l'établissement à la trésorerie principale. Le cadre de l'unité pourra vous proposer de mettre au coffre du service vos papiers d'identité, cartes de fidélité, et dans la mesure du possible, vos appareils multimédias.

Pour connaître les modalités de retrait de vos objets de valeur, adressez-vous à l'équipe soignante de l'unité. Pensez à les récupérer avant votre départ.

Dans l'éventualité où vous gardez vos objets de valeur avec vous, la responsabilité de l'établissement ne pourra être engagée en cas de détérioration, perte ou vol.

Votre courrier

Votre courrier est à faire adresser dans votre unité d'hospitalisation. Il vous sera remis par un des membres de l'équipe de votre lieu de soins. Il est distribué et ramassé tous les jours (sauf les week-ends et jours fériés). Pour ce qui est du courrier à expédier, n'oubliez pas de l'affranchir.

L'entretien du linge

Pour votre séjour, vous devez vous munir de vos effets personnels (pyjama, peignoir, chaussons, tenue confortable...) ainsi que de votre nécessaire de toilette. La composition du trousseau est à adapter à votre état de santé, en concertation avec le personnel de soins. En revanche, l'établissement fournit et entretient la literie complète et les serviettes.

L'entretien des locaux

L'entretien des locaux concourt à l'hygiène générale de l'établissement. Il constitue un des piliers de la prévention du risque infectieux en milieu de soins. Il est effectué et contrôlé quotidiennement.

Vos repas

Les menus sont affichés dans tous les services.

Sur prescription médicale, nos diététiciennes composent des menus spécifiques.

LES MENUS SONT ÉLABORÉS PAR UNE ÉQUIPE DE CUISINIERS ET DE DIÉTÉTICIENNES. VOS PRÉFÉRENCES ALIMENTAIRES ET VOS RÉGIMES SPÉCIFIQUES SERONT PRIS EN COMPTE.

Les repas sont servis en salle à manger ou en chambre si votre état de santé le nécessite.

De manière générale :

- le petit déjeuner est servi entre 8h00 et 8h30,
- le déjeuner entre 12h et 12h30,
- le dîner est servi entre 19h00 et 19h30.

Une commission des repas étudie la satisfaction des patients.

Le téléphone

Les chambres ne sont pas équipées de téléphone fixe. Des cabines téléphoniques sont accessibles dans chaque unité d'hospitalisation.

L'usage de téléphones mobiles peut être restreint en fonction de votre état de santé.



© KCW / Centre Hospitalier de Plaisir

La télévision

Des télévisions sont à disposition des patients dans des salons communs. Vous pourrez en profiter dans la limite des horaires fixés par l'établissement.

Les visites

Les visites sont autorisées sauf contre-indication médicale, ou si vous avez exprimé vous-même le souhait de ne pas en recevoir, auprès du cadre du service. Les visites font toujours l'objet d'un avis médical. Quand elles sont autorisées, elles peuvent avoir lieu tous les jours de 15h à 19h, selon le programme de soins établi avec votre médecin.

La venue des enfants de moins de quinze ans est interdite.

IL EST IMPORTANT DE RESPECTER LES HORAIRES AFIN DE NE PAS PERTURBER L'ORGANISATION DES SOINS.

Tout visiteur est invité à se présenter, dès son arrivée, au personnel de l'unité.

Dans certains services, il existe des espaces spécifiques dédiés à l'accueil de vos proches. Le nombre ou la fréquence des visites doit également rester compatible avec le confort et l'état de santé des patients.

Dans la mesure du possible, les visites se font en dehors des chambres par respect pour les autres patients en cas de chambre double.

Lors de vos visites, il n'est pas autorisé d'apporter des produits frais et/ou denrées périssables à vos proches au regard de la réglementation de l'hygiène hospitalière.

Les permissions de sortie

Des permissions de sortie au cours de votre séjour peuvent être accordées par le médecin qui vous suit. Pour les organiser, rapprochez-vous du cadre de votre unité.

Les possibilités d'interprétariat

Le CHP dispose d'une liste d'interprètes disponibles. En cas de besoin, vous pouvez vous adresser à l'équipe soignante.

Les consignes de sécurité

Comme au sein de tout établissement, vous êtes tenus de respecter les consignes de sécurité affichées dans les bâtiments et les services.

Circulation : quelles sont les règles ?

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

Le stationnement doit être de courte durée, les véhicules ne pouvant rester stationnés la durée d'une hospitalisation.

Afin de faciliter les déplacements piétons et notamment des personnes à mobilité réduite, se garer sur les trottoirs est strictement interdit.

Incendie : comment prévenir le risque ?

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 dans les unités.

En cas d'incendie, veuillez respecter les consignes qui vous seront transmises.

La courtoisie et le respect du personnel

Les règles habituelles de courtoisie sont à observer à l'égard des autres patients et du personnel.

Nous vous invitons à consulter la plaquette de présentation du service qui précise les règles de vie de l'unité.



Tabac, alcool et substances illicites

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

L'introduction d'alcool ou de substances toxiques est formellement interdite dans l'enceinte de l'établissement.

Votre responsabilité pourra être engagée en cas de non-respect de cette réglementation.



© Centre Hospitalier de Plaisir

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION HOSPITALISATION COMPLETE ADULTE

Madame, Monsieur,
Nous vous prions de bien vouloir nous aider à évaluer...

ACCUEIL
Comment avez-vous trouvé l'accueil au cours de votre hospitalisation ?

| | Toujours satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Non satisfait |
|------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - dans les services de soins | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - pour votre accueil | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - au bureau des admissions | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

RENSEIGNEMENTS CONCERNANT VOTRE SEJOUR

| | Oui | Non |
|---|--------------------------|--------------------------|
| - le livret d'accueil vous a-t-il été présenté (charte du patient hospitalisé, droits du patient, ...) au cours de votre séjour ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - la structure vous a-t-elle été présentée au cours de votre séjour ? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

SOINS
PRISE EN CHARGE SOIGNANTE
Qu'avez-vous pensé de :

| | Toujours satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Non satisfait |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - la qualité des soins reçus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - la disponibilité des équipes soignantes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - le respect de l'intimité des soins | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - l'écoute du personnel soignant | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

PRISE EN CHARGE MEDICALE
Qu'avez-vous pensé de :

| | Toujours satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Non satisfait |
|--------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - les soins | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - la douleur | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

CONDITIONS DE SEJOUR
Veuillez noter / Êtes-vous satisfait :

| | Toujours satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Non satisfait |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - de la propreté des locaux | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - de la propreté des sanitaires | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - du respect de l'intimité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - de la sécurité de vos effets personnels | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - du niveau de bruit | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - de l'environnement extérieur (parc...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Restauration / Êtes-vous satisfait :

| | Toujours satisfait | Satisfait | Peu satisfait | Non satisfait |
|---------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| - des portions servies lors des repas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - de la qualité de la nourriture | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| - de la température des plats | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

- Si vous suivez un régime alimentaire, est-il respecté ?
Oui Non

Vous avez des observations ou suggestions ?
Citez l'hospitalisation
Non (obligatoire) :

Formalités de sortie

L'équipe médicale prépare votre sortie avec vous, en particulier les modalités de poursuite de vos soins en ambulatoire.

Le bureau des admissions vous délivrera un bulletin de situation précisant la durée de votre hospitalisation dans l'établissement (bulletin destiné à la Caisse Primaire d'Assurance Maladie et/ou à l'employeur).

N'oubliez pas de faire le retrait des objets de valeur déposés à votre arrivée au bureau des entrées/admissions.

En cas de sortie non programmée en dehors des horaires d'ouverture du bureau des admissions, le patient ne pourra récupérer ses valeurs que sur un jour ouvré.

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

Dans la majorité des cas, il sera demandé qu'un de vos proches vous accompagne lors de votre retour à domicile.

Accompagnement de votre sortie (service à la personne)

Le service social, le médecin de l'unité et le cadre du service se chargent de vous aider, si besoin, à organiser votre retour à domicile. La

mise en place d'aide à domicile s'organise en lien avec vos proches. N'hésitez pas à contacter le service social de votre unité.

Un compte-rendu médical est adressé à votre médecin traitant et aux autres correspondants médicaux.

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, les frais sont à votre charge.

Votre avis sur votre séjour

Votre satisfaction et l'amélioration de la qualité de votre prise en charge font l'objet d'une attention constante. Vous pouvez nous faire part de vos remarques sur votre séjour par écrit, sur papier libre ou en remplissant un questionnaire de sortie (disponible dans chaque unité et en annexe) : **cela nous aide à répondre au mieux à vos attentes**. N'hésitez pas à vous adresser à l'équipe soignante pour vous procurer le questionnaire si besoin.

VOS DROITS À L'HÔPITAL

Vous écouter : si vous avez besoin d'un renseignement ou d'un conseil, parlez-en d'abord à l'équipe qui pourra vous informer ou vous guider.

Vous donner la parole : formuler un éloge, faire une réclamation

Si vous souhaitez formuler un éloge ou une réclamation orale ou écrite, plusieurs personnes sont à votre disposition :

- le cadre de santé du service ;
- les chargé(e)s de relations avec les usagers (leurs coordonnées sont affichées dans chaque service) ;
- les représentants des usagers (leurs coordonnées sont affichées dans chaque service).

Vous pouvez aussi adresser une réclamation en écrivant au directeur du Centre Hospitalier. Une réponse écrite vous sera apportée.

Il vous sera proposé, si nécessaire, une rencontre avec les médiateurs de l'hôpital qui répondront à vos interrogations sur votre prise en charge lors d'une médiation.

Si vous ne trouvez pas satisfaction à l'issue de la médiation proposée par l'établissement vous disposez d'autres voies de recours notamment auprès de la Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation (CRCI).

Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation

36, avenue du général De Gaulle
Tour Gallieni II
93175 Bagnolet cedex

La personne hospitalisée en psychiatrie en soins sans son consentement dispose de droits spécifiques :

- saisir le juge des libertés et de la détention à tout moment de l'hospitalisation, par courrier au Tribunal de Grande Instance de Versailles ;
- saisir la Commission Départementale des Soins Psychiatriques ;
- saisir la Commission Des Usagers (CDU de l'établissement) ;
- prendre conseil d'un médecin ou d'un avocat de son choix ;
- saisir le Contrôleur Général des Lieux de Privation de liberté.

Recours :

Un recours contre le bien-fondé ou la régularité de la décision d'admission ou de maintien de soins sans consentement peut être formé auprès du juge des libertés et de la détention du tribunal de grande instance de Versailles.

Plus d'informations auprès de l'équipe soignante.

Commission Départementale des Soins Psychiatriques

Secrétariat assuré par la Direction Départementale de l'Agence Régionale de Santé – 143, boulevard de la Reine 78000 Versailles

Contrôleur Général des Lieux de Privation de Liberté – www.cglpl.fr

BP 1031 - 75921 Paris cedex 19

Tribunal de Grande Instance de Versailles

5, place André-Mignot 78000 Versailles

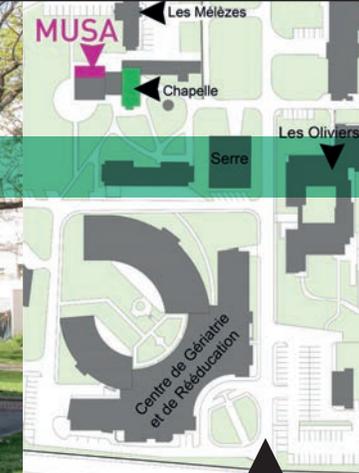
La Commission Des Usagers (CDU)

La CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches à l'hôpital. Elle contribue également, par ses avis et propositions, à l'amélioration de la

© KCW / Centre Hospitalier de Plaisir



La Maison des USagers et des Associations (MUSA)
Site Mansart.



Entrée : 220, rue Mansart

qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et à celle de la prise en charge. Un document relatif à la CDU est affiché dans chaque service et est disponible en annexe. Vous y trouverez les coordonnées des différents intervenants.

La Maison des USagers et des Associations (MUSA)

Ouverte à tous les usagers et leurs proches, la Maison des USagers et des Associations est à votre écoute. Elle participe à l'amélioration de la qualité de vie à l'hôpital. C'est un lieu convivial :

- de rencontres et de discussions avec l'hôpital et d'autres usagers ;
- d'échanges et de dialogues avec les associations de bénévoles intervenant au sein du Centre Hospitalier ;
- d'information sur les droits et les devoirs des usagers et de leurs proches et sur la vie de l'établissement, afin de vous y associer.

Les associations de bénévoles peuvent vous informer, vous accompagner et vous soutenir selon vos besoins. Leurs coordonnées sont affichées dans les services.

À noter : la MUSA est située sur le site Mansart. Pour vous y rendre, référez-vous au plan ci-dessus.

Maison des USagers et des Associations

Centre hospitalier de Plaisir
220, rue Mansart
BP 19 - 78375 Plaisir cedex

Le dossier médical

Cf. art L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique.

Le dossier médical informatisé regroupe divers documents vous concernant tels que : traitement, observations médicales et paramédicales, compte-rendu d'hospitalisation, conclusions des principaux examens, clichés d'imagerie, etc. Conservé durant vingt ans par l'hôpital, il est protégé par des règles de confidentialité.

Si vous le souhaitez, vous pouvez en demander une copie. Des plaquettes d'information sur les modalités d'obtention de votre dossier médical sont disponibles au sein de l'unité.

Les données personnelles sont-elles protégées ?

Les renseignements administratifs, sociaux et médicaux vous concernant sont informatisés. Cela facilite la gestion de votre dossier et peut faire l'objet de statistiques. Le traitement des données à caractère personnel respecte les règles imposées par la loi Informatique & Libertés du 6 janvier 1978 et par la récente loi RGPD du 20 juin 2018¹.

Les données médicales vous concernant sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit. Elles

1. Elle a permis l'adaptation de la loi « Informatique et libertés » du 6-01-1978 au « Parquet Européen de protection des données ». Elle met ainsi en conformité la loi avec le Règlement général sur la protection des données (RGPD) du 27-04-2016 directement applicable dans tous les pays européens depuis le 25-05-2018.

sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'hôpital (DIM). Si vous le souhaitez, vous pouvez désigner un médecin qui pourra en prendre connaissance.

Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant afin d'en vérifier l'exactitude et le cas échéant de les rectifier, de les compléter, de les mettre à jour ou enfin pour en demander la suppression pour des raisons justifiées. Vous pouvez exercer ce droit en vous adressant au directeur de l'hôpital.

Ce droit d'opposition ne peut toutefois pas s'exercer si le traitement des données nominatives visées répond à une obligation légale de l'établissement.

L'information sur votre santé et vos soins

Le médecin vous donne des informations sur votre état de santé, et sur les soins envisagés. Afin d'exprimer votre consentement libre et éclairé, vous recevrez une information orale sur les actes, les examens ou traitements qui seront pratiqués, les avantages et les risques éventuels normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques.

Vous pourrez demander toutes informations complémentaires auprès de l'équipe soignante, obtenir l'avis d'un autre professionnel ou demander un délai de réflexion. Cette information peut être, dans certains cas, accompagnée de documents écrits à lire attentivement.

Le consentement aux soins

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

contre avis médical et signe expressément ce refus.

Le respect de la confidentialité de votre séjour

Le respect du secret des informations vous concernant est un droit fondamental. Si vous souhaitez que votre présence à l'hôpital ne soit pas divulguée, faites-en la demande à l'Accueil/Bureau des admissions et/ou au cadre et/ou à l'assistante sociale de votre unité.

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

La personne de confiance

Cf. article L.1111-6 du code de la santé publique.

**La personne de confiance :
il s'agit d'une personne
en qui vous avez toute confiance,
pour vous accompagner tout au long
des soins et des décisions à prendre.**

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).

Elle sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Les personnes sous habilitation familiale, cura-

À noter :

La personne de confiance 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.

telle ou sauvegarde de justice peuvent désigner une personne de confiance. Les personnes majeures placées sous tutelle ne peuvent pas procéder à cette désignation : c'est en principe, le tuteur à qui incombe cette responsabilité. Avec votre accord, votre famille peut être informée de votre état de santé dans les conditions fixées dans chaque service.

Le droit à la dignité

Toute personne a droit au respect de sa dignité, de son intimité, de sa vie privée et de ses croyances. La chambre du patient est un espace privé. Une Charte de la Bienveillance est affichée dans chaque lieu de soins.

Les directives anticipées

Cf. article L. 1111-11 du code de la santé publique.

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, investigation, intervention ou 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.

Le service de protection juridique

Lorsqu'une personne physique majeure se trouve dans l'incapacité de faire face à la gestion de sa situation administrative et financière,

ou est particulièrement vulnérable, elle peut faire l'objet d'une mesure de protection.

Cette mesure est confiée par le juge à un mandataire judiciaire à la protection des majeurs. Le mandataire est chargé d'assurer la protection tant de la personne que de ses biens.

Le droit à l'image

Dans le cadre de ses activités (communication, événementiel...), l'établissement peut être amené à prendre des photographies et à utiliser l'image d'un patient. Cela se fait dans le respect de sa vie privée et de son intégrité. Dans tous les cas, une autorisation écrite lui sera demandée.

Pour préserver le droit à l'image, il est également interdit aux usagers de filmer, photographier ou enregistrer des personnes prises en charge au sein de l'hôpital, ainsi que le personnel, sauf autorisation de leur part.

L'exercice de votre culte

Si besoin, un professionnel de votre unité prendra contact avec le ministre du culte que vous aurez désigné. Si vous souhaitez le joindre directement, vous pouvez vous rapprocher des institutions religieuses. Leurs coordonnées sont affichées dans les unités et en annexe.

Si vous souhaitez en savoir plus sur vos droits, des documents existent :

les fiches informatives sur les directives anticipées, la protection juridique et l'accès à votre dossier médical, la charte de la bienveillance sont disponibles sur simple demande auprès de l'assistante sociale de votre service, et/ou cadre, et/ou du secrétariat de votre unité, sur le site internet, au Bureau des Admissions, et à la Maison des USagers et des Associations.

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Le Centre Hospitalier de Plaisir est engagé depuis 1999 dans une dynamique d'amélioration et de sécurisation des soins dispensés aux patients qu'il accueille.



L'établissement est soumis à des évaluations externes qui portent sur :

- le niveau des prestations et soins délivrés aux patients ;
- la dynamique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins mise en œuvre par les établissements.

Elles sont conduites par la Haute Autorité de Santé - HAS (procédure de certification des services sanitaires).

Le Centre Hospitalier de Plaisir participe parallèlement au recueil des indicateurs rendus obli-

gatoires par la HAS. Des thèmes tels que la tenue du dossier patient ou l'évaluation de la douleur sont traités.

Vous pouvez consulter le rapport de certification sur le site internet de la HAS : www.has-sante.fr

Vous pouvez consulter les résultats des indicateurs en annexe ou sur le site internet : www.scopesante.fr

VENIR AU CENTRE HOSPITALIER DE PLAISIR SITE MARC-LAURENT



© KCW / Centre Hospitalier de Plaisir

PAR LES TRANSPORTS EN COMMUN

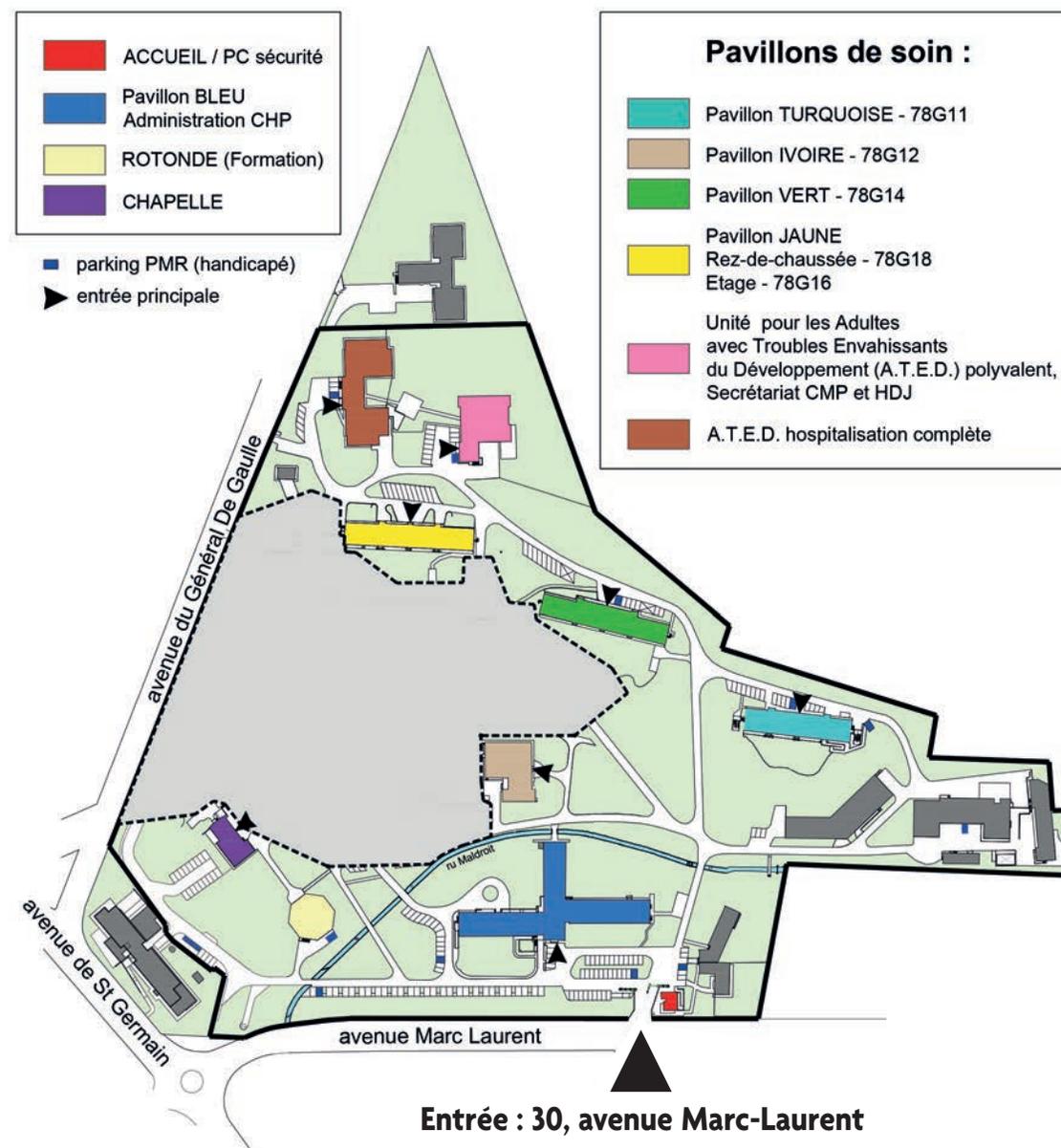
Prendre la ligne N (train Transilien) Paris Montparnasse → Dreux, arrêt Plaisir Grignon. Depuis la gare : bus ligne 7 direction Jouars-Pontchartrain ou Neauphle-le-Château, arrêt Petits Prés (trajet 3 mn), prendre l'avenue Marc-Laurent.

La gare de Plaisir-Grignon se trouve à 15 mn à pied du Centre Hospitalier.

EN VOITURE

Indication GPS fonctionnelle : 30, avenue Marc-Laurent.

LE SITE MARC-LAURENT



Des structures
extra-hospitalières
de psychiatrie diversifiées

STRUCTURES DE PSYCHIATRIE

DÉPENDANT DU CENTRE

HOSPITALIER DE PLAISIR

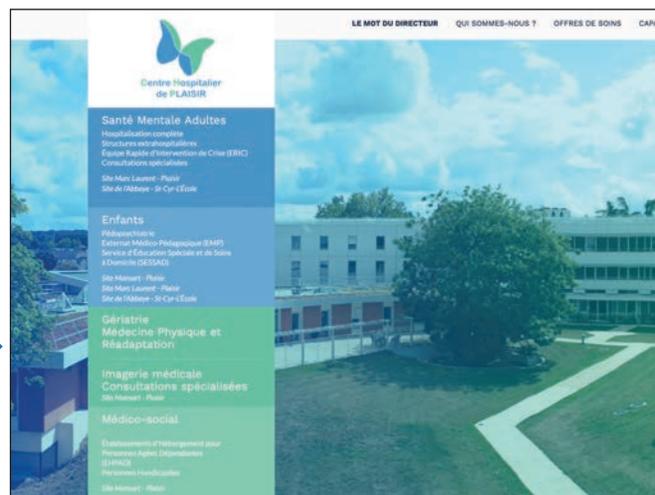
Le Centre Hospitalier de Plaisir dispose de structures extra-hospitalières pour adultes, pour enfants et adolescents : Centres Médico-Psychologiques (CMP), Hôpitaux de Jour, Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP), Maison thérapeutique, unités spécifiques...

© KCW / Centre Hospitalier de Plaisir

Ces structures sont réparties sur différentes communes des secteurs géographiques de psychiatrie : Guyancourt, Magny-les-Hameaux, Maurepas, Plaisir, Rambouillet, Saint-Cyr-l'École, Trappes, Versailles, Viroflay.

Coordonnées des structures
sur notre site Internet
(www.ch-plaisir.fr/)

Page d'accueil
du site internet.



Pour mémoire :

En France, les services publics de psychiatrie sont sectorisés. Tous les départements français sont divisés en secteurs, correspondant à des zones géographiques. De ce fait, de votre lieu d'habitation dépendra votre appartenance à un secteur ainsi que votre suivi avec telle ou telle équipe médicale et soignante. Selon que vous soyez un enfant ou un adulte, l'équipe qui vous suivra sera différente. Chaque secteur de psychiatrie est rattaché administrativement à un Centre Hospitalier, spécialisé ou général.



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.

PRINCIPALES COORDONNÉES

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

Site Internet

www.ch-plaisir.fr

Bureau des admissions

Tél : 01 30 79 57 57

Bureau des hospitalisations sans consentement

Tél : 01 30 81 84 71 ou 84 73

Voies de recours

• Commission régionale de conciliation et d'indemnisation

36, avenue du général De Gaulle
Tour Gallieni II - 93175 Bagnolet cedex

• Commission départementale des soins psychiatriques

Secrétariat assuré par la Direction Départementale de l'Agence Régionale de Santé
143, boulevard de la Reine 78000 Versailles

• Contrôleur Général des Lieux de Privation de Liberté

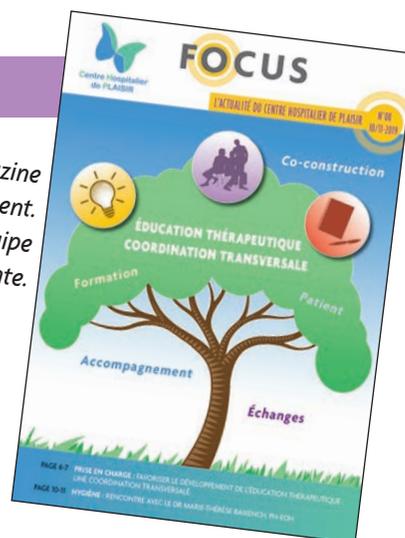
BP 1031 - 75921 Paris cedex 19
Tél : 01 53 38 47 80
www.cglpl.fr

• Tribunal de Grande Instance de Versailles

5, place André-Mignot 78000 Versailles
Tél : 01 39 07 39 07

STANDARD
01 30 79 57 57

FOCUS, le magazine de l'établissement. Demandez-le à l'équipe soignante.



Maison des USagers et des Associations

Tél : 01 30 79 40 02

La liste des associations de bénévoles est affichée dans les services.

ARS

Agence Régionale de Santé d'Île-de-France

Tél : 01 44 02 00 00

www.ars.iledefrance.sante.fr

HAS

Haute Autorité de Santé

Tél : 01 55 93 70 00

www.has-sante.fr

Représentants des cultes et représentants des usagers

Les listes sont affichées dans les services et en annexe.

Psycom

Information santé mentale et psychiatrie

www.psycom.org

LISTE DES ANNEXES (VOIR LES FICHES CI-CONTRE)

Vous trouverez a minima dans ce livret d'accueil, les annexes suivantes :

- Résultats des indicateurs publics obligatoires
- Programme d'action annuel du CLIN
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Affiche CDU
- Affiche sur les cultes
- Questionnaire de sortie

D'autres documents pourront vous être remis lors de votre admission.



Centre Hospitalier de Plaisir - Site Marc-Laurent

30, avenue Marc-Laurent 78375 Plaisir cedex

Standard : 01 30 79 57 57