



PRENDRE SOIN DE VOUS

Votre séjour à l'Hôtel-Dieu

 HÔPITAUX UNIVERSITAIRES
PARIS CENTRE | Hôtel-Dieu

ASSISTANCE
PUBLIQUE  HÔPITAUX
DE PARIS

Vous êtes accueilli(e) à l'Hôtel-Dieu

Les Hôpitaux Universitaires Paris Centre forment l'un des 12 groupes hospitaliers créés en janvier 2011 au sein de l'Assistance Publique - Hôpitaux de Paris (AP-HP). Vaste ensemble de 3 hôpitaux répartis sur 7 sites hospitaliers au sein de 5 arrondissements parisiens, le Groupe Hospitalier couvre un bassin de population de plus de 823 000 habitants.

Implanté au sein du 4^e arrondissement de Paris, l'Hôtel-Dieu est l'un des établissements de santé composant le Groupe Hospitalier Paris Centre, avec les hôpitaux Broca et Cochin.

C'est un établissement au carrefour du soin, de la recherche et de l'enseignement.

L'offre de soins du Groupe Hospitalier est structurée autour de 9 pôles d'activité majeurs.



HÔTEL-DIEU

1 Place Jean-Paul II - Parvis Notre-Dame
75004 Paris



ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

Standard joignable 7j/7 24h/24
au 01 42 34 82 34



ACCUEIL PHYSIQUE

Du Lundi au vendredi : 8h30 à 16h20



SITE INTERNET

hopitaux-paris-centre.aphp.fr

Ce livret est destiné à faciliter votre séjour à l'hôpital, vous aider dans vos démarches, répondre à vos besoins, vous faire connaître vos droits, mais aussi les règles de vie commune. Vous pouvez également obtenir des renseignements plus fournis en demandant le Livret complémentaire (voir page 18).

4 ENTRÉE

4 Les formalités à votre arrivée

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

5 Les informations sur votre état de santé

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

6 SÉJOUR

6 Pour vous soigner et vous accompagner

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

8 Vie quotidienne : les infos pratiques

Chambre, repas, effets personnels
 Cafétérias - boutiques - presse, courrier
 Téléphone, télévision, sécurité
 Visites, hygiène, médiathèque
 Autorisations de sortie temporaire, cultes
 Associations, enseignement à l'hôpital
 Autres services, services administratifs
 Hébergement pour les proches

12 Votre hôpital : se repérer, y accéder

14 SORTIE

14 Préparez votre sortie de l'hôpital

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

16 S'INFORMER ET AGIR

16 Participer

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

17 S'exprimer

Transmettre des directives anticipées
 Protéger les données personnelles qui vous concernent
 Formuler un éloge, une réclamation

18 Livret complémentaire

19 Charte de la personne hospitalisée

20 Formulaire : obtenir ses documents médicaux désigner une personne de confiance

23 Indicateurs de qualité en médecine, chirurgie, obstétrique et psychiatrie

26 Index

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/>





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, ouvert du lundi au vendredi, de 7h à 19h.

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 ?

- 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 3 mois, demandez une affiliation au régime général (situation régulière), ou l'aide médicale d'État (situation irrégulière). N'hésitez pas à demander l'aide d'un(e) assistant(e) social(e). Si votre durée de résidence est inférieure à 3 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 14). Dans le cas d'une hospitalisation ou d'une intervention programmée, pensez à demander l'accord de votre mutuelle pour votre prise en charge dès le début de votre séjour.



Pour en savoir plus,
rendez-vous sur www.aphp.fr
ou hopitaux-paris-centre.aphp.fr

Salariés, prévenez votre employeur

Vous confirmerez votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de situation, à demander à la secrétaire hospitalière après 24h 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€ 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**

Permanence d'accès aux soins

Une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS) accueille les personnes en difficulté sociale pour faciliter leur accès aux soins. Elle relève d'un dispositif national de lutte contre les exclusions et s'inscrit dans les missions de l'hôpital public. La PASS est située au sein du Centre de Diagnostic et de Thérapeutique. Elle assure une permanence sociale sans rendez-vous du lundi au vendredi de 9h à 17h.

En savoir + :
 01 42 34 82 10.



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 avec vous,
- vous accompagner tout au long des soins,
- être consultée sur votre volonté si vous n'êtes pas en état de l'exprimer vous-même.

Elle peut être différente de la personne à prévenir.


Pour plus d'informations, vous pouvez vous adresser à votre médecin ou au cadre de santé du service. Les représentants des usagers peuvent également vous renseigner, pour ce faire vous pouvez contacter la chargée des relations avec les usagers. ☎ 01 42 34 87 80 ou 80 30

Elle pourra vous mettre en relation avec le médiateur médical ou non médical et les représentants des usagers.

 **Pour en savoir plus, rendez-vous sur www.aphp.fr ou hopitaux-paris-centre.aphp.fr**

La personne de confiance

Si votre état de santé vous empêche de vous exprimer, la personne de confiance (famille, ami...) sera alors consultée et pourra faire connaître votre avis sur les traitements, examens et interventions qui seront susceptibles d'être dispensés. **Le médecin d'unité peut vous informer.**


 **Pour en savoir plus, demandez la brochure AP-HP « Vous souhaitez être assisté d'une personne de confiance » ou consultez le site de la HAS :**
www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2016-03/da_personne_confiance_v9.pdf

Transmettre vos directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger ses directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté (article R 1111-17 du code de la santé publique). Ces directives indiquent vos volontés concernant les conditions de fin de vie.

Elle pourra vous mettre en relation avec le médiateur médical ou non médical et les représentants des usagers.

Pour plus de précisions, voir les articles L.1111-11 et R.1111-17 du code de la santé publique en page 26.

 **Ou consultez le site de la HAS :** http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2016-03/directives_anticipees_concernant_les_situations_de_fin_de_vie_v16.pdf



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 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 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 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 patient.

Les rééducateurs

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

Les psychologues

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

Les assistants du 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.
- Pour votre confort, **le service bionettoyage et la restauration** assurent quotidiennement le nettoyage de votre chambre et la distribution des repas.
- Les **manipulateurs d'électroradiologie et techniciens de laboratoire** réalisent les examens.
- La personne **chargée des relations avec les usagers** est à votre écoute si vous souhaitez faire part de remarques sur votre séjour. Pour plus d'informations, demandez l'affiche « À votre écoute » au cadre de santé du service.

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.

- Claude FOURNERAUT : 01 48 74 80 74
- Diane PAOLO : 01 48 74 80 74
- Bechir CHEMSA : 09 53 04 63 65
- Danièle DREVET : amufa94@yahoo.fr

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 vous permettra de l'identifier :



→ fond rouge pour **les médecins**



→ fond orange pour **les étudiants**



→ fond bleu pour **le personnel hospitalier**



→ fond vert pour **le personnel technique**



→ fond gris pour **le personnel administratif**



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.

L'Hôtel-Dieu dispose d'une équipe locale de lutte contre la douleur.

Accueil : 01 42 34 78 51



Pour en savoir plus, consultez le « Livret complémentaire ».



SÉJOUR

Vie quotidienne : les infos pratiques



Votre chambre

L'Hôtel-Dieu propose des chambres de 1 à 2 lits.

La chambre individuelle est possible selon les disponibilités du service et votre état de santé.

Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer dans les chambres et dans l'enceinte de l'hôpital.



Les repas

À votre arrivée, l'équipe de soins remplit une fiche alimentaire conformément à votre régime et à vos goûts.

- Le petit-déjeuner est servi entre 7h30 et 9h,
- Le déjeuner entre 12h et 13h30,
- Le dîner entre 18h et 19h.

Le premier jour, un repas standard vous sera présenté, 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 que les repas font partie intégrante des soins et participent à votre rétablissement.

Respectez les indications des médecins et du personnel soignant.

Pour éviter tout risque de toxi-infections alimentaires, l'apport d'aliments ou de boissons de l'extérieur est une pratique à éviter.

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

Les accompagnants peuvent bénéficier d'un repas via l'achat d'un ticket.

Le prix du repas est à régler à la régie de l'hôpital, de 9h à 16h, au sein de la Cour de Direction.



Vos effets personnels

Les vêtements que vous portez à votre arrivée peuvent être :

- rangés dans un placard de votre chambre,
- repris par votre accompagnateur.

Vos vêtements sont à entretenir par votre famille et doivent être marqués afin d'éviter les pertes.

Pour votre toilette, munissez-vous d'une trousse de toilette complète.

Vous pouvez déposer vos objets de valeur et votre argent dans un coffre de l'hôpital, **du lundi au vendredi, de 9h à 16h**, sauf jours fériés.



Cafétérias - boutiques - presse

La cafétéria vous accueille au sous-sol de la galerie B, du lundi au vendredi de 7h30 à 17h.

Les services proposés sont : restauration et presse.



Le courrier

- Le vaguemestre apporte le courrier dans les services.
- Afin d'éviter toute confusion, indiquez bien à vos correspondants, votre adresse complète à l'hôpital :

Hôpital Hôtel-Dieu
M. ou Mme..... patient(e) hospitalisé(e)
Service..... Bâtiment..... N° de chambre.....
1, Parvis Notre-Dame - Place Jean-Paul II
75004 PARIS

Vous pouvez expédier votre courrier affranchi en le remettant au personnel du service qui en assurera le départ.



Le téléphone et la télévision

Leur gestion est assurée par un prestataire externe.



Pour bénéficier de ces prestations :

- Composez le 2620 depuis votre chambre
- Les abonnements télévisuels sont également possible 7/7jours de 8h à 22h en appelant gratuitement le centre d'appels au 0 800 608 196 (paiement par carte bancaire uniquement).

Les règlements peuvent s'effectuer par espèces et chèque au guichet ou par carte bancaire sans vous déplacer.

Une avance sur consommation vous sera demandée pour le téléphone, veuillez préciser que vous êtes hospitalisé(e) à l'Hôtel-Dieu.



La sécurité anti-malveillance

Si vous êtes victime d'acte de malveillance (vol, dégradation...), signalez-le au cadre de santé du service. Vous pouvez demander à rencontrer le responsable du service de sécurité de l'hôpital.

Il vous conseillera et vous accompagnera si besoin dans les démarches à effectuer auprès des services de police.



Les visites

Les visites sont autorisées de 13h30 à 20 h.

Des restrictions de visite s'appliquent aux mineurs de moins de 15 ans mais des aménagements sont possibles.

Les fleurs sont tolérées dans certains services, les animaux interdits, sauf chiens d'aveugles sous certaines conditions.

Il vous est possible de refuser des visites et de faire en sorte qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital.

Pour plus de détails, contactez le cadre de santé de votre service.

LES AUTORISATIONS DE SORTIE TEMPORAIRE

Des autorisations temporaires de sortie de 48h maximum peuvent être accordées pendant l'hospitalisation par un médecin.



L'hygiène

Les règles d'hygiène sont essentielles à l'hôpital afin de lutter contre les infections nosocomiales.

Ces infections sont associées aux soins (IAS) et contractées dans un établissement de santé.

La désinfection fréquente des mains par friction avec une solution hydro-alcoolique (SHA), notamment à l'entrée et à la sortie d'une chambre est très importante.

Des distributeurs de solution hydro-alcoolique sont à la disposition des visiteurs.

L'hôpital est doté d'une équipe opérationnelle Hygiène (EOH), et d'un réseau de correspondants d'hygiène.

Contact : 01 42 34 11 75



La médiathèque

Située Galerie B - Aile B3 - 3^e étage, elle est accessible du mardi au vendredi de 12h à 16h30. Composez le 48 458 depuis votre chambre.

Un grand nombre d'ouvrages, de CD et de DVD récents vous est proposé.



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.

- Culte catholique : 06 33 54 23 36 - 01 58 41 12 00
- Culte protestant : 06 32 50 09 45
- Culte musulman : 06 17 40 56 78 - 01 58 41 12 06
- Culte israélite : 06 29 30 39 80 - 01 58 41 14 10
- Culte orthodoxe : 01 47 63 87 62



Les associations

Agréées par l'hôpital, diverses associations de soutien aux patients et à leurs proches sont présentes à l'hôpital et prêtes à vous rencontrer.

Pour tout renseignement, contactez l'assistante sociale, la Chargée des relations avec les usagers et les associations ou le cadre du service.

Contact : 01 42 34 87 80 ou 80 30





L'enseignement à l'hôpital

Si vous êtes étudiants (jusqu'à 26 ans), vous pouvez poursuivre vos études, passer vos examens et organiser votre scolarité pendant l'hospitalisation.

Adressez-vous au cadre de santé du service ou par téléphone au 01 46 33 44 80.



Autres services

■ La coiffure

Une prestation de coiffure en chambre sur demande est assurée au sein de l'hôpital. Pour bénéficier de cette prestation, composez le 01 48 44 48 48 accessible du lundi au vendredi de 9h à 17h. Il est nécessaire de réserver quelques jours à l'avance.

■ Les interprètes

Il est possible de faire appel à un interprète dans certaines langues. Contactez le cadre de santé du service.



Les services administratifs

■ La régie principale

Au sein de la Cour de Direction.

■ Le bureau des admissions/frais de séjour

Galerie B - RDC

Ouverts du lundi au vendredi, de 7h à 19h.

■ Les traitements externes

• Centre de Diagnostic :

du lundi au vendredi, de 8h à 16h

• Ophtalmologie : Galerie B - B4 - RDC

du lundi au vendredi, de 8h à 16h

• Autres services : Galerie A - RDC

du lundi au vendredi, de 8h à 17h



Hébergement

Si vous habitez loin de l'hôpital et que des problèmes d'hébergement se posent pour vos proches, il existe des foyers spécialisés pour l'accueil des familles :

Hôtel Hospital

Aile B2, 6^e étage de l'hôpital

Les réservations se font dès la prise de rendez-vous au 01 44 32 01 00
email : hospitalhoteldieu@wanadoo.fr
(les tarifs sont communiqués sur demande)

VOTRE HÔPITAL

Se repérer, y accéder

**Entrée piétons**

1, Parvis Notre-Dame - Place Jean-Paul II
75004 Paris

Transports

21 - 24 - 27 - 47 - 38 - 85 - 96

4 Cité

B C Saint-Michel - Notre-Dame

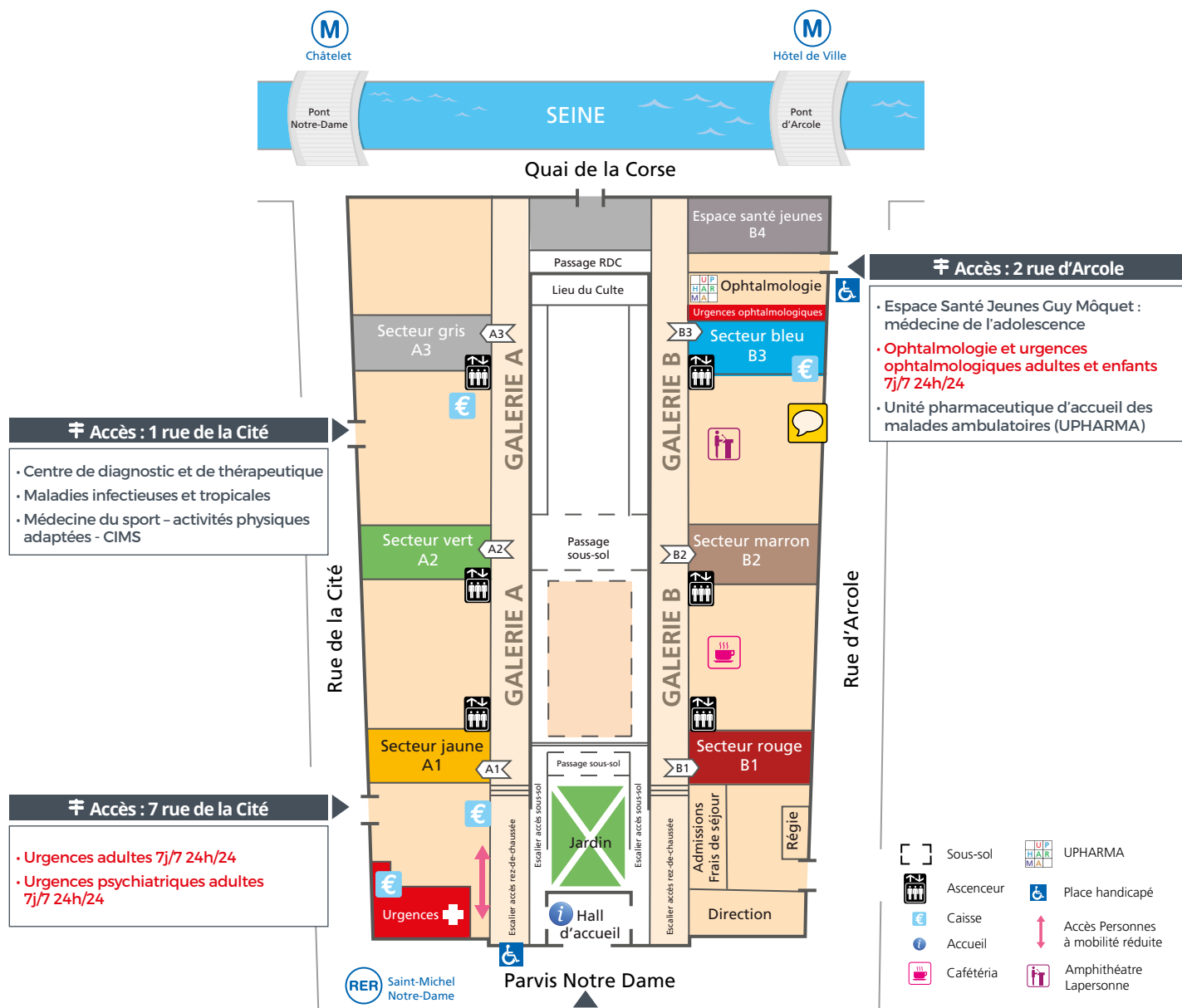
Urgences médico-chirurgicales

24/24h : 7, rue de la cité
Tél. : 01 42 34 82 32

Urgences ophtalmologiques

7h à 21h : 2, rue d'Arcole
21h à 7h : 1, Parvis Notre-Dame
Tél. : 01 42 34 80 36

Plan de masse de l'Hôtel-Dieu avec localisation de chaque service



Accès : 1 rue de la Cité

- Centre de diagnostic et de thérapeutique
- Maladies infectieuses et tropicales
- Médecine du sport - activités physiques adaptées - CIMS

Accès : 7 rue de la Cité

- Urgences adultes 7j/7 24h/24
- Urgences psychiatriques adultes 7j/7 24h/24

Accès : 2 rue d'Arcole

- Espace Santé Jeunes Guy Môquet : médecine de l'adolescence
- Ophtalmologie et urgences ophtalmologiques adultes et enfants 7j/7 24h/24
- Unité pharmaceutique d'accueil des malades ambulatoires (UPHARMA)

Galerie A		Galerie B	
<p>Secteur jaune - A1 Rez-de-chaussée bas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Radiologie <p>Rez-de-chaussée haut</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unité médico-judiciaire adultes et enfants 7j/7 24h/24 <p>6^e étage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traitement de la douleur - CETD • Médecine physique et réadaptation 	<p>Secteur vert - A2 Rez-de-chaussée bas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Médecine nucléaire <p>2^e étage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plateau de réhabilitation par le sport <p>5^e étage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Centre du sommeil et de la vigilance 	<p>Secteur gris A3 5^e étage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Psychiatrie adulte 	<p>Secteur rouge - B1 Rez-de-chaussée haut</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pathologies professionnelles et environnementales <p>Secteur bleu - B3 5^e étage</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vaccination - Centre de la Ville de Paris

POUR PLUS D'INFORMATIONS

Reportez-vous au livret complémentaire (voir p.18) ou téléchargez-le sur www.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 pour les récupérer.

ÊTRE HOSPITALISÉ À DOMICILE

Sous 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, exceptées la Psychiatrie.

Renseignez-vous sur cette possibilité auprès du médecin, de l'équipe soignante ou de l'assistante sociale. Pour en savoir plus, contactez l'HAD au 01 58 41 31 95.

 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'APHP, 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 durant 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 18 € pour cet acte.

L'hébergement (« forfait journalier ») coûte 18 €/jour ou 13,50 €/jour en psychiatrie.



Organiser la suite des soins

Vous retournez à votre domicile

- 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 restant à votre domicile (hôpital de jour).

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,



Puis, envoyez le tout à votre caisse d'assurance maladie.

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.

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.**



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.



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.

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante sur les procédures à suivre.

La qualité des soins passe également par le respect des règles d'hygiène de l'hôpital, pour éviter notamment les infections nosocomiales.

 **Pour en savoir plus sur la politique de lutte contre les infections nosocomiales à l'AP-HP, demandez le Livret complémentaire.**

QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

Pour toute question concernant la qualité de votre prise en charge, vous pouvez vous adresser à la Direction de la Qualité de l'hôpital :

 Depuis l'extérieur : 01 42 34 87 80 ou 80 30

 Depuis votre chambre : 4 87 80 ou 4 80 30

Au progrès médical : la recherche clinique

La recherche fait 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 être utilisés à des fins de recherche, mais uniquement avec votre accord préalable écrit.

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, sauf si elle-même avait exprimé son opposition. 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 : parlez-en à vos proches, écrivez-le ou demandez une carte de donneur ;
- Vous êtes opposé au don de vos organes : dites-le à votre famille et inscrivez-vous sur le registre national des refus.

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

S'exprimer

Transmettre des directives anticipées

Les directives anticipées permettent de formaliser sur un document écrit votre volonté concernant votre fin de vie. Vous pouvez les réviser ou les annuler quand vous le voulez.

Ces directives devront être respectées par l'équipe médicale le moment venu sauf exceptions prévues par la loi. Le document doit être écrit, daté et signé par son auteur, identifié par l'indication de son nom, son prénom, sa date et son lieu de naissance. Si vous en avez rédigé, vous pouvez les communiquer à l'équipe médicale.

Pour évoquer ce sujet, vous pouvez solliciter votre médecin ainsi que l'équipe de soins palliatifs du groupe hospitalier (01 58 41 27 04).

Pour en savoir plus

Une brochure intitulée « Fin de vie : Que dit la loi ? » est disponible dans les services et auprès de l'équipe de soins palliatifs.

Vous pouvez également vous connecter sur le site aphp.fr qui met à disposition le guide élaboré par la Haute Autorité de Santé pour pouvoir rédiger ses directives anticipées et la brochure d'information.

Protéger les données personnelles qui vous concernent

Les informations administratives, sociales et médicales vous concernant sont enregistrées dans le système d'information de l'hôpital, dans le respect du formalisme de la loi Informatique et Libertés, avec l'autorisation de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Elles peuvent être utilisées à des fins de recherche, sauf si vous vous y opposez. Vous avez le droit d'y accéder, de les modifier ou de les supprimer pour un motif légitime. Pour ce faire, vous pouvez contacter le directeur de l'hôpital responsable du traitement.

Pour toute information complémentaire concernant vos droits et responsabilités,

vous pouvez demander auprès de l'hôpital, ou consulter sur le site www.aphp.fr

- le Règlement intérieur de l'AP-HP
- le Livret complémentaire.

FORMULER UN ÉLOGE, FAIRE UNE RÉCLAMATION

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

- le cadre de santé du service,
- la chargée des relations avec les usagers,
- le représentant des usagers.

■ Vous pouvez aussi adresser une réclamation en écrivant à la Direction des droits du patient.

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 et se tient à votre disposition si vous souhaitez formuler des observations, une réclamation ou toute autre demande. Elle fait le lien avec la Commission des Usagers. Elle vous proposera, si nécessaire, une rencontre avec les médiateurs de l'hôpital qui répondront à vos interrogations sur votre prise en charge.

Elle fait le lien avec la Commission des Usagers. 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 au minimum de 4 représentants des usagers, de médiateurs et de personnels hospitaliers en charge de la qualité.

À l'Hôtel-Dieu, vous pouvez contacter la CDU en vous adressant à la chargée des Relations avec les Usagers, **Elisabeth LLOPIS au 01 42 34 87 80.**

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.

Pour en savoir plus

Notamment sur la définition de la maltraitance, vous pouvez consulter le Livret complémentaire.

■ Enfin, au siège de l'AP-HP, 2 services sont à votre disposition :

- le service des droits du patient :
01 40 27 32 45 / droits.patient.sap@aphp.fr
- le service de la représentation des usagers et des associations :
01 40 27 34 18 / sap-delegation-association@aphp.fr



LIVRET COMPLÉMENTAIRE

vous souhaitez des informations complémentaires

Les informations contenues dans le Livret d'accueil sont complétées par un Livret complémentaire, disponible sur simple demande auprès de la personne chargée des relations avec les usagers. Ce livret complémentaire vous apportera les informations suivantes :

Garantir les droits des patients et des usagers

- Charte de la personne hospitalisée - Principes généraux
- Charte des droits et des libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance
- Charte européenne de l'enfant hospitalisé
- Encadrer la recherche biomédicale à l'hôpital
- Le don d'organes et de tissus
- Les règles relatives à l'informatique et aux libertés
- Bienveillance et maltraitance à l'hôpital

Écouter et accompagner

- Mieux vous écouter et vous donner la parole
- Mise en garde contre les dérives sectaires

Améliorer la qualité et la sécurité des soins

- La mesure de la qualité des soins du point de vue des usagers à l'AP-HP : enquête en ligne e-satis
- Contrat d'engagement contre la douleur
- Programme pluriannuel de lutte contre la douleur
- Prévenir les infections nosocomiales
- L'évaluation de l'activité et du fonctionnement de l'hôpital (la certification)
- Garantir une bonne gestion des risques

S'informer sur les coûts et les remboursements

- Combien coûtent les soins ?
- Qui paie quoi ?
- Comment et quand payer
- L'hospitalisation à domicile (HAD)

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.

COMMENT OBTENIR VOS DOCUMENTS MÉDICAUX ?

À l'issue de votre hospitalisation, une ordonnance de sortie vous sera remise, accompagnée des informations utiles à la continuité de vos soins. Un compte-rendu d'hospitalisation devrait vous être remis.

Il peut également, à votre demande, vous être adressé ainsi qu'à votre médecin.

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. Si vous le souhaitez, un médecin du service pourra répondre à vos questions. Des copies vous seront remises à votre demande.
- soit par envoi postal. Vous devez faire une demande écrite précisant le service médical concerné, et l'accompagner d'une copie de pièce d'identité. Utilisez le formulaire ci-contre puis adressez-le au directeur de l'hôpital, 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 seront pas transmises.

Attention :

- la transmission des informations médicales rend souvent nécessaires des explications et peut se faire, dans certains cas, avec des précautions particulières comme la présence d'un médecin.
- les ayants-droit d'un patient décédé 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, de défendre la mémoire du patient ou de faire valoir les droits de ses ayants-droit
- les dossiers sont conservés par l'hôpital pendant 20 ans à compter de la dernière prise en charge (10 ans à partir de la date du décès) et seules des copies peuvent vous être remises.
- la communication s'effectue dans les 8 jours suivant votre demande pour les dossiers dont l'ancienneté est inférieure à 5 ans, dans un délai de 2 mois pour les dossiers dont l'ancienneté est supérieure à 5 ans.
- les frais de copie et d'envoi peuvent être facturés.



Pour en savoir plus

demandez la brochure ou adressez-vous à la chargée des relations avec les usagers

VOUS SOUHAITEZ ÊTRE ASSISTÉ(E) D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Lors de votre hospitalisation, il vous est possible de désigner une personne, librement choisie par vous dans votre entourage et en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne, sera votre « personne de confiance » et pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

Cette désignation peut être très utile.

- 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, votre personne de confiance sera consultée par l'équipe hospitalière et pourra lui donner des indications sur votre façon de voir les choses. Elle pourra également décider de votre participation à une recherche biomédicale.

Avant toute intervention ou investigation importante, les précisions ainsi recueillies pourront guider les médecins dans les choix thérapeutiques.

Si vous avez rédigé des directives anticipées exprimant vos souhaits relatifs à votre fin de vie pour la limitation ou l'arrêt du traitement, vous pouvez les confier à votre personne de confiance.

Désigner une personne de confiance :

- N'est pas une obligation ;
- Doit être une décision bien réfléchie, sans précipitation ;
- 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.

Il vous revient d'informer la personne que vous aurez choisie et d'obtenir bien sûr son accord.

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 nous l'indiquer précisément.

OBTENIR SES DOCUMENTS MÉDICAUX

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

Le dossier médical contient notamment :

■ **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 lorsqu'il a été requis,
- mention des actes transfusionnels et le cas échéant, copie de la fiche d'incident,

- 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.

■ **Les informations établies à la fin du séjour, notamment :**

- le compte-rendu d'hospitalisation et la lettre rédigée à l'occasion de la 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.



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

INDICATEURS DE QUALITÉ EN MÉDECINE, CHIRURGIE, OBSTÉTRIQUE ET PSYCHIATRIE

Hôpital Hôtel-Dieu

Infections associées aux soins - Année 2015



NR : Non répondant - DI : Données insuffisantes - NC : Non concerné - NA : Non applicable

La lettre indique la classe de performance de l'établissement. Les meilleurs résultats sont en vert et les moins bons en rouge.

Les indicateurs du TdBIN dépendent d'une logique d'activité « établissement ».

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques (ICSHA.2)	Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains.		292/100 A
Bon usage des antibiotiques	Indicateur composite de bon usage des antibiotiques (ICATB.2)	Cet indicateur reflète le niveau d'engagement de l'établissement de santé dans une démarche visant à optimiser l'efficacité des traitements antibiotiques.		93/100 A
Maîtrise des bactéries multirésistantes	Indicateur composite de maîtrise de la diffusion des bactéries multi-résistantes (ICA-BMR)	Cet indicateur évalue l'organisation pour la maîtrise de la diffusion des bactéries multirésistantes, les moyens mobilisés et les actions mise en œuvre par l'établissement.		100/100 A
Analyse des épisodes d'infections nosocomiales à <i>Staphylococcus aureus</i> multirésistant (BN-SARM) - indicateur complémentaire	Bactériémie nosocomiale à <i>Staphylococcus aureus</i> résistant à la méticilline (BN-SARM) - indicateur complémentaire	Cet indicateur évalue la proportion de bactériémies à <i>Staphylococcus aureus</i> acquise dans l'établissement.		NA -
Analyse des épisodes d'infections nosocomiales à <i>Staphylococcus aureus</i> multirésistant (BN-SARM) - indicateur principal	Bactériémie nosocomiale à <i>Staphylococcus aureus</i> résistant à la méticilline (BN-SARM) - indicateur principal	Cet indicateur évalue la proportion de bactériémies à <i>Staphylococcus aureus</i> acquise dans l'établissement considérées comme potentiellement évitables ayant fait l'objet d'une analyse des causes.		NA NA
Prévention des infections nosocomiales	Indicateur composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN.2)	Cet indicateur évalue l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans l'établissement, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre.		87/100 A
Risque infectieux opératoire	Indicateur composite de lutte contre les infections du site opératoire (ICA-LISO)	Cet indicateur évalue l'organisation pour la prévention des infections du site opératoire en chirurgie ou en obstétrique, les moyens mobilisés et les actions mises en œuvre par l'établissement.		88/100 A

Source : BilanLin.

Indicateurs transversaux de qualité et de sécurité des soins - Année 2015



NR : Non répondant - NV : Non validé - NC : Non concerné (pas d'activité) / Non concerné (non comparable)

La lettre et la couleur expriment le positionnement de l'établissement par rapport à l'objectif national fixé à 80%.

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins dépendent d'une logique de secteur (source: QUALHAS).

La qualité des données a été contrôlée par l'agence régionale de santé dont dépend l'établissement

Mots clés	Intitulé	Description	Secteur	Résultat	
Qualité du dossier patient	Tenue du dossier patient	Cet indicateur évalue la qualité du dossier du patient hospitalisé.	MCO	NC	NC
			SSR	NC	NC
			PSY	84/100	B
			HAD	NC	NC
Document de sortie	Document de sortie	Cet indicateur, présenté sous forme de taux, évalue la qualité du document de sortie produit le jour de la sortie du patient.	MCO	NC	NC
Courrier de fin d'hospitalisation	Délai d'envoi du courrier de fin d'hospitalisation	Cet indicateur évalue la qualité du courrier de fin d'hospitalisation et son délai d'envoi.	SSR	NC	NC
			PSY	28/100	C
			HAD	NC	NC
Évaluation de la douleur	Traçabilité de l'évaluation de la douleur	Cet indicateur mesure la traçabilité de l'évaluation de la douleur dans le dossier du patient.	MCO	NC	NC
			SSR	NC	NC
			HAD	NC	NC
Suivi du poids	Dépistage des troubles nutritionnels	Cet indicateur évalue le dépistage des troubles nutritionnels chez le patient adulte.	MCO	NC	NC
			SSR	NC	NC
			PSY	93/100	B
			HAD	NC	NC
Qualité du dossier d'anesthésie	Tenue du dossier d'anesthésie	Cet indicateur évalue la qualité du dossier d'anesthésie.	MCO	NC	NC
Traçabilité de l'évaluation de la douleur post-opératoire	Traçabilité de l'évaluation de la douleur post-opératoire avec une échelle en salle de surveillance postinterventionnelle (SSPI)	Cet indicateur, présenté sous la forme d'un taux, évalue la traçabilité dans le dossier anesthésique de l'évaluation de la douleur post-opératoire avec une échelle sur la feuille de surveillance du patient en SSPI (à l'entrée et à la sortie).	MCO	NC	NC
Évaluation du risque d'escarre	Traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre	Cet indicateur mesure la traçabilité de l'évaluation du risque d'escarre dans le dossier du patient adulte.	HAD	NC	NC
Décision médicale en équipe en cas de cancer	Réunion de concertation pluridisciplinaire en cancérologie	Cet indicateur évalue si une proposition de traitement a été émise par au moins trois médecins de spécialités différentes lors de la prise en charge initiale d'un patient atteint de cancer.	MCO	NC	NC

Source : QUALHAS.

Indicateurs de qualité des soins

Classement par rapport à l'objectif de performance national (atteindre 80% de conformité)



Des indicateurs qualité sont mesurés chaque année dans tous les hôpitaux et cliniques en France. Ces indicateurs évaluent de qualité des soins sur des sujets très importants comme la douleur, le dossier médical... Pour cela des dossiers de patients tirés au sort sont analysés. Le ministère de la santé assure l'analyse statistique et contrôle les informations produites. Les données sont totalement anonymes.

		Psychiatrie
Dossier médical	Contient-il les informations nécessaires pour assurer la continuité des soins ?	B
Prévention de la dénutrition	Est-ce qu'un suivi du poids est mis en place ?	B
Compte rendu d'hospitalisation	Est-il envoyé au médecin traitant dans les 8 jours qui suivent la sortie de l'hôpital ?	C

en savoir + sur internet : aphp.fr (site AP-HP) et scopesante.fr (site du ministère de la santé)

Les informations sur votre état de santé

Articles de loi pour transmettre vos directives anticipées

Article R1111-17

(Modifié par le décret n°2016-1067 du 3 août 2016)

« Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur, majeur, dûment identifié par l'indication de ses nom, prénom, date et lieu de naissance. La personne majeure sous tutelle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

Toutefois lorsque l'auteur de ces directives, bien qu'en état d'exprimer sa volonté, est dans l'impossibilité d'écrire et de signer lui-même le document, il peut demander à deux témoins, dont la personne de confiance lorsqu'elle est désignée en application de l'article L. 1111-6, d'attester que le document qu'il n'a pu rédiger lui-même est l'expression de sa volonté libre et éclairée. Ces témoins indiquent leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives anticipées.

Les directives anticipées peuvent être, à tout moment, soit révisées, soit révoquées. Elles sont révisées selon les mêmes modalités que celles prévues au premier alinéa pour leur élaboration. En présence de plusieurs écrits répondant aux conditions de validité, le document le plus récent l'emporte ».

Article L1111-11

(Modifié par la loi n°2016-87 du 2 février 2016)

« Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées expriment la volonté de la personne relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux.

A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. Elles peuvent être rédigées conformément à un modèle dont le contenu est fixé par décret en Conseil d'Etat

pris après avis de la Haute Autorité de santé. Ce modèle prévoit la situation de la personne selon qu'elle se sait ou non atteinte d'une affection grave au moment où elle les rédige.

Les directives anticipées s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, sauf en cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation et lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale.

La décision de refus d'application des directives anticipées, jugées par le médecin manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale du patient, est prise à l'issue d'une procédure collégiale définie par voie réglementaire et est inscrite au dossier médical. Elle est portée à la connaissance de la personne de confiance désignée par le patient ou, à défaut, de la famille ou des proches.

Un décret en Conseil d'Etat, pris après avis de la Commission nationale de l'informatique et des libertés, définit les conditions d'information des patients et les conditions de validité, de confidentialité et de conservation des directives anticipées. Les directives anticipées sont notamment conservées sur un registre national faisant l'objet d'un traitement automatisé dans le respect de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Lorsqu'elles sont conservées dans ce registre, un rappel de leur existence est régulièrement adressé à leur auteur.

Le médecin traitant informe ses patients de la possibilité et des conditions de rédaction de directives anticipées

Lorsqu'une personne fait l'objet d'une mesure de tutelle, au sens du chapitre II du titre XI du livre Ier du code civil, elle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué. Le tuteur ne peut ni l'assister ni la représenter à cette occasion ».

Le saviez-vous ?

Le Groupe Hospitalier propose une consultation d'éthique clinique ouverte à tous ceux (patient, famille, équipe soignante) qui sont confrontés à une décision médicale difficile, voire conflictuelle, parce qu'elle soulève un conflit de valeurs.

Localisation

Hôpital Cochin - 27, rue du Faubourg Saint-Jacques - 75014 Paris - Bâtiment Saint-Jacques, 4^e étage
Ouvert du lundi au vendredi - de 9h30 à 18h30
Astreinte téléphonique hors heures ouvrables.

Contact

Accueil : 01 58 41 22 33

Email : ethique.clinique.cch@aphp.fr

Site web : www.ethique-clinique.com

Pour en savoir plus sur les directives anticipées, consultez le site de la HAS :

http://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2016-03/directives_anticipees_concernant_les_situations_de_fin_de_vie_v16.pdf

Si vous le souhaitez, l'équipe de soins palliatifs propose une consultation dédiée à la rédaction de ces directives anticipées. Contactez-nous au 01 58 41 27 04.

Assistance Publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP) : <http://www.aphp.fr/>
Sécurité sociale : <http://www.ameli.fr/>

Droits et démarches : <http://www.service-public.fr/>
Textes et jurisprudence : <http://www.legifrance.gouv.fr/>
Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) : <http://www.cnil.fr/>
Commission d'Accès aux Documents Administratifs (Cada) : <http://www.cada.fr/>

Office National d'Indemnisation des Accidents Médicaux (ONIAM) :
<http://www.oniam.fr/>
Pôle Santé et Sécurité des Soins du Médiateur de la République :
<http://www.securitesoins.fr/>

Collectif interassociatif sur la santé (collectif rassemblant la majorité des associations de malades) :
<http://www.leciss.org/>

Don d'organes : <http://www.dondorganes.fr/>
Don du sang : <http://www.dondusang.net/>

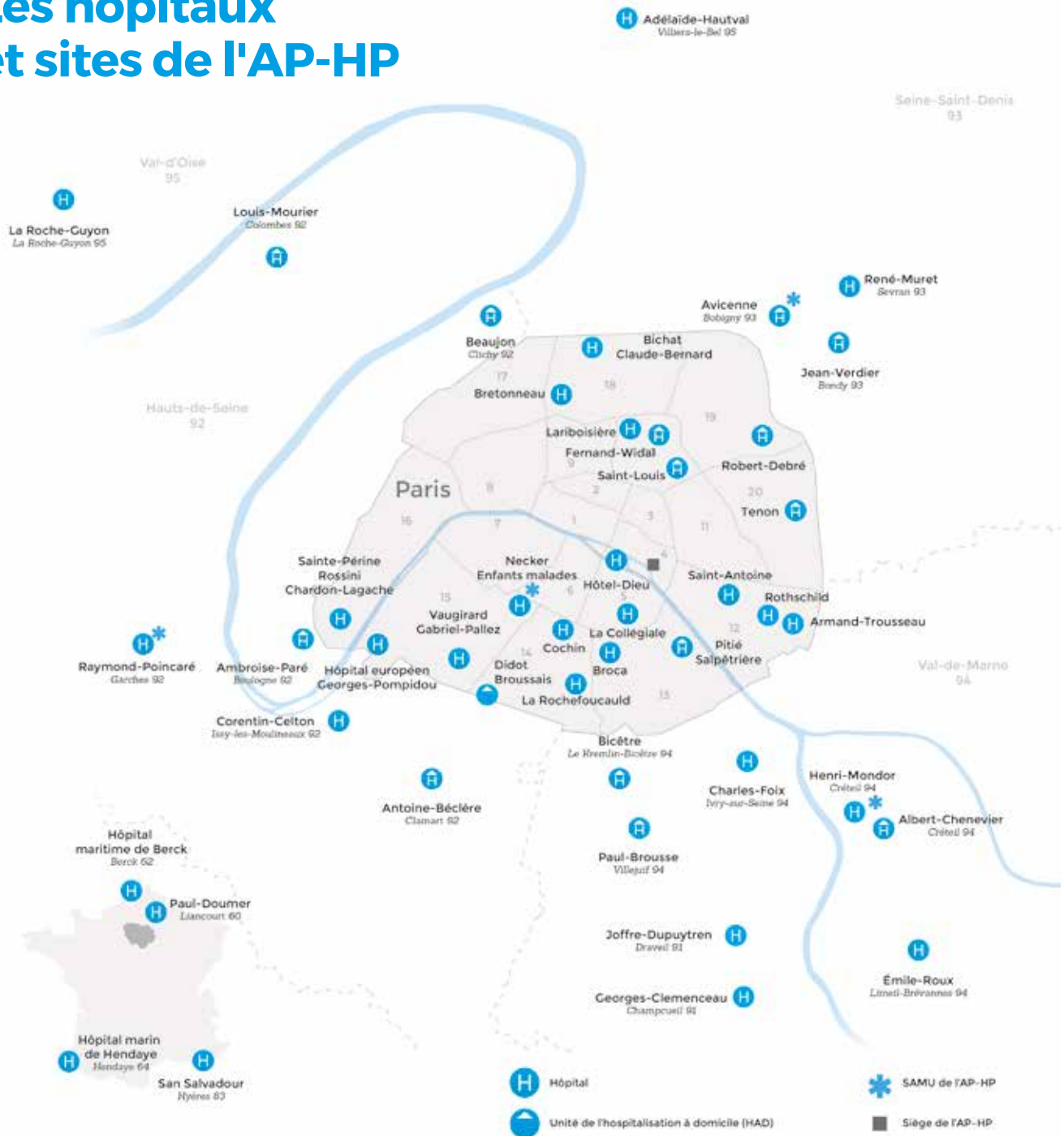
Ministère des affaires sociales et de la santé : <http://www.sante.gouv.fr/>
Agence Régionale de Santé (ARS) d'Île-de-France : <http://ars.iledefrance.sante.fr/>
Portail des agences sanitaires : <http://www.sante.fr/>
Haute Autorité de Santé (HAS) : <http://www.has-sante.fr/>
Agence de la biomédecine : <http://www.agence-biomedecine.fr/>
Institut national de prévention et d'éducation pour la santé (Inpes) : <http://www.inpes.sante.fr/>
Institut National du Cancer (INCA) : <http://www.e-cancer.fr/>
Mission interministérielle de lutte contre les drogues et les conduites addictives (MILDECA) :
<http://www.drogues.gouv.fr/>

Comité Consultatif National d'Éthique (CCNE) : <http://www.ccne-ethique.fr/>
Espace éthique / AP-HP : <http://www.espace-ethique.org/>
Centre d'éthique clinique : <http://www.ethique-clinique.com/>

www.aphp.fr
hopitaux-paris-centre.aphp.fr

L'Assistance Publique – Hôpitaux de Paris – AP-HP – est un centre hospitalier universitaire à dimension européenne mondialement reconnu. Ses hôpitaux accueillent chaque année 7 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 la fois un devoir et une fierté. L'AP-HP est le premier employeur d'Île-de-France : 95 000 personnes – médecins, chercheurs, paramédicaux, personnels administratifs et ouvriers – y travaillent.

Les hôpitaux et sites de l'AP-HP



**HÔPITAUX UNIVERSITAIRES
PARIS CENTRE**

Cochin • Port-Royal • Tarnier • Broca
La Collégiale • La Rochefoucauld • Hôtel-Dieu

ASSISTANCE
PUBLIQUE



HÔPITAUX
DE PARIS



www.aphp.fr