

# Bienvenue

à l'hôpital Vaugirard - Gabriel-Pallez

2015



Madame, Monsieur

L'hôpital Vaugirard - Gabriel-Pallez est spécialisé dans la prise en charge des patients ayant des pathologies liées au grand âge. Avec 300 lits d'hospitalisation, 11 places en hôpital de jour et un plateau médico-technique, l'hôpital propose aux patients une offre de soins diversifiée et complémentaire : la médecine gériatrique prend en charge les patients âgés en phase aiguë de leur maladie, les soins de suite et de réadaptation (SSR) leur permettent de recouvrer ou améliorer leur autonomie après un séjour hospitalier, et les soins de longue durée (SLD) assurent l'hébergement des patients âgés dépendants, nécessitant un suivi médical particulier. Enfin, l'hôpital de jour propose des bilans et des actions de réadaptation pour aider au maintien à domicile.

L'hôpital Vaugirard - Gabriel-Pallez travaille en étroite collaboration avec les autres hôpitaux de l'AP-HP dans le cadre de filières de soins gériatrique, en particulier au sein du groupe hospitalier qu'il constitue avec les hôpitaux Corentin-Celton et l'hôpital européen Georges-Pompidou

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, disponible au bureau des Admissions / Frais de séjours (voir aussi page 18).

La direction et la communauté hospitalière vous souhaitent un bon séjour à l'hôpital Vaugirard - Gabriel-Pallez et restent à votre disposition pour toute information supplémentaire.

**Hôpital Vaugirard - Gabriel-Pallez**  
**10, rue Vaugelas**  
**75730 Paris cedex 15**

# sommaire

<b>Entrée</b>	<b>p. 4</b>
<b>Les formalités à votre arrivée</b>	<b>p. 4</b>
- Qui se charge des formalités, et quand ?	
- Quelles sont les formalités à remplir ?	
- Que faut-il payer ?	
- Salariés, prévenez votre employeur	
<b>Les informations sur votre état de santé</b>	<b>p. 5</b>
- Votre dossier médical	
- Avez-vous une « personne de confiance » ?	
<b>Séjour</b>	<b>p. 6</b>
<b>Pour vous soigner et vous accompagner</b>	<b>p. 6</b>
- Les professionnels de santé qui vous entourent	
- Une équipe mobile de soins palliatifs et douleur	
- Prévention des infections nosocomiales	
- Egalement auprès de vous	
<b>Vie quotidienne : les infos pratiques</b>	<b>p. 8</b>
- Chambre, effets personnels, argent et objets de valeur,	
- Restauration, espace café, coiffeur, cultes religieux, télévision, baignoire thérapeutique	
- Visites, promenades, téléphone,	
- Courrier, autorisations de sortie temporaire, bibliothèque,	
- Animation et vie culturelle, espace associatif	
<b>Votre hôpital : se repérer, y accéder</b>	<b>p. 12</b>
- Plans de l'hôpital	
- Mémento	
- La télémédecine, la chambre mortuaire, les chiffres clés	
- Moyens et plan d'accès	
<b>Sortie</b>	<b>p. 14</b>
<b>Préparez votre sortie de l'hôpital</b>	<b>p. 14</b>
- Remplir les formalités de sortie	
- Que faut-il payer en sortant de l'hôpital ?	
- Votre avis nous intéresse	
- Organiser la suite des soins	
- Prévoir son mode de transport	
<b>S'informer et agir</b>	<b>p. 16</b>
<b>Participer</b>	<b>p. 16</b>
- À la qualité et à la sécurité des soins	
- A la certification de l'hôpital	
- Au progrès médical : la recherche clinique	
- Au don d'organes ou de tissus	
<b>S'exprimer</b>	<b>p. 17</b>
- Transmettre des directives anticipées	
- La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge	
- Une réflexion éthique est engagée	
<b>Livret complémentaire</b>	<b>p. 18</b>
<b>Charte de la personne hospitalisée</b>	<b>p. 19</b>
<b>Formulaire « obtenir ses documents médicaux »</b>	<b>p. 21</b>
<b>Formulaire « désigner une personne de confiance »</b>	<b>p. 21</b>
<b>Pour en savoir plus</b>	<b>p. 23</b>

## LES FORMALITÉS À VOTRE ARRIVÉE

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

### Qui se charge des formalités, et quand ?

- Vous-même ou l'un de vos proches, le plus tôt possible dès l'arrivée à l'hôpital ou en vue d'une prochaine hospitalisation.

### 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 ;

- Patients étrangers : vous n'êtes pas assuré social et vous résidez en France depuis au moins 3 mois. Demandez une affiliation au régime général (situation régulière), ou l'aide médicale d'État (AME) (situation irrégulière). N'hésitez pas à demander l'aide d'un(e) assistant(e) social(e).

### 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). Pensez à demander l'accord de votre mutuelle pour votre prise en charge dès le début de votre séjour, notamment pour le forfait journalier et la chambre individuelle, le cas échéant.

### Salariés, prévenez votre employeur

Vous confirmerez votre hospitalisation à l'aide d'un bulletin de situation, à demander aux admissions après 24 h 00 d'hospitalisation.

#### — CONSULTATION PRIVÉE

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

# LES INFORMATIONS SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

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

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

## Vous souhaitez obtenir vos documents médicaux

Toute demande doit être formulée auprès du directeur de l'hôpital, accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité. Les frais de copies peuvent être facturés. Un médecin peut vous aider à lire et comprendre votre dossier.

### PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES ET DROITS DES PATIENTS

Sauf opposition motivée de votre part, les informations administratives, sociales et médicales vous concernant font l'objet d'un enregistrement informatique visant à faciliter la continuité et la qualité des soins. Ces données ne peuvent être partagées que par les professionnels de santé du groupe hospitalier. Tous sont tenus au secret professionnel.

L'informatisation de vos données dans le dossier patient de l'hôpital bénéficie d'un haut niveau de protection et de sécurité et respecte le formalisme de la loi Informatique et Libertés, avec l'autorisation de la Commission nationale informatique et libertés (Cnil).

Pour consulter ou rectifier (compléter, actualiser, supprimer) vos données personnelles, adressez-vous à votre médecin hospitalier référent ou écrivez au directeur de l'hôpital.

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

## Vous souhaitez être assisté d'une « personne de confiance » ?

Durant votre séjour, vous pouvez 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 le faire vous-même.

**Pour en savoir plus, demandez la brochure AP-HP « Vous souhaitez être assisté(e) d'une personne de confiance ».**

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez contacter la Chargée des relations avec les usagers, au 01 40 45 85 27.

Vous pouvez également vous connecter sur le site [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr), rubrique Droits du patient.

**Pour obtenir vos documents médicaux ou désigner une personne de confiance, reportez vous à la notice d'informations page 20 et utilisez les formulaires page 21.**

### POUR VOTRE TRANQUILLITÉ

Si vous souhaitez ne pas recevoir de visite ou qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence à l'hôpital, vous devez le signaler aux admissions ou aux cadres de santé.

### POUR VOTRE SÉCURITÉ

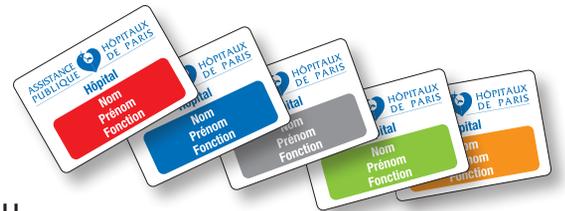
A votre admission, il vous sera proposé de porter un bracelet d'identification pour garantir le bon soin au bon patient, sauf en cas d'urgence ou si le patient est hors d'état d'exprimer son avis, le consentement est recueilli et tracé.



# nos séjour



## POUR VOUS SOIGNER ET VOUS ACCOMPAGNER



Afin que vous puissiez identifier vos interlocuteurs, le port du badge est obligatoire pour tout professionnel. Toute personne qui entre dans votre chambre doit se présenter et expliquer sa fonction, qui peut être médicale (badge rouge) ou soignante (badge bleu), administrative (badge gris) ou technique (badge vert). Vous rencontrerez aussi des étudiants (badge orange) venus se former à l'AP-HP dans le cadre de nos missions universitaires.

### Les médecins

Chef de service, praticiens hospitaliers, chefs de clinique, internes... sont responsables de votre prise en charge médicale – diagnostic, traitement, suivi – et prescrivent les examens nécessaires.

### Les étudiant(e)s

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

### Les rééducateurs

Diététiciens, masseurs-kinésithérapeutes, psychomotriciens... interviennent à la demande des médecins en fonction de votre état de santé.

### Les psychologues

Peuvent être sollicités par le patient ou par sa famille lors de moments difficiles au cours de l'hospitalisation. A leur écoute, ils peuvent assurer un accompagnement dans la compréhension de situations parfois douloureuses.



## UNE ÉQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS ET DOULEUR

Pour assurer la lutte contre la douleur, l'équipe mobile de soins palliatifs et douleur de l'hôpital travaille en lien avec les équipes médicales et paramédicales. Composée de professionnels spécialisés (médecin, psychologue et infirmière), elle a pour mission d'aider à la prise en charge des patients douloureux ou en fin de vie. Son intervention se fait à la demande des médecins alertés par les équipes ou un proche du malade.

Vous pouvez contacter l'équipe directement :  
☎ 01 40 45 81 93.



## — PRÉVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES (IN)

La prévention des Infections nosocomiales (IN) est organisée en lien avec l'Equipe Opérationnelle en Hygiène Hospitalière (EOHH) de l'hôpital Vaugirard – Gabriel-Pallez, le Comité Local de Lutte contre les IN du Groupe Hospitalier et le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales de l'AP-HP selon les directives nationales.

Chaque année l'établissement fournit des indicateurs évaluant l'ensemble des actions menées dans le cadre de la prévention du risque infectieux.

Un tableau de bord présentant le résultat de ces indicateurs est affiché dans le hall de l'hôpital. Il peut vous être remis sur simple demande.

Chaque professionnel assurant votre prise en charge sera régulièrement amené à réaliser une hygiène des mains avec un produit hydro alcoolique à disposition dans les chambres et couloirs.

Vous êtes également acteur de la qualité de votre prise en charge. Nous vous demandons de réaliser une hygiène des mains avant le repas, en sortant des toilettes, lorsque vous participez à un soin spécifique (Kinésithérapie, atelier collectif, etc.) et en sortant de votre chambre.

Cette règle doit également être respectée par votre entourage lorsqu'il vous rend visite. De plus dans le cadre de la prévention des épidémies, il est demandé à vos proches le report de leur visite dès lors qu'ils sont enrhumés, grippés ou atteints d'une maladie contagieuse.

Vous pouvez poser aux professionnels du service toute question concernant le risque infectieux.

Pour toute information supplémentaire, vous pouvez contacter l'EOHH au 01 40 45 85 15 ou le médecin au 01 40 45 83 90..

## Les cadres de santé

Organisent la continuité des soins sur les 24h et sont vos interlocuteurs privilégiés pour vous informer, en lien avec le médecin de l'unité, du déroulement de votre prise en charge en présence d'un proche si vous le souhaitez.



### Les infirmier(ère)s

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

### Les aides-soignant(e)s

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

## Les assistants sociaux

Vous aident dans vos démarches administratives pour faciliter l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie. N'hésitez pas à les contacter dès votre admission.

## Également auprès de vous

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

Les **agents hospitaliers** et l'**équipe hôtelière** participent à l'entretien et à la distribution des repas.

Les **manipulateurs d'électroradiologie** et **techniciens de laboratoire** réalisent les examens. Des animateurs professionnels proposent des activités culturelles et sociales.

En dehors du personnel hospitalier, des **membres d'associations**, des bénévoles :

- vous soutiennent et vous accompagnent au quotidien,
- vous renseignent sur vos droits et vous aident à dénouer des situations complexes.

Les **membres de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge**, professionnels de l'hôpital, médiateurs ou représentants des usagers se tiennent à votre disposition pour vous informer de vos droits et vous rencontrer (composition en page 17).

# VIE QUOTIDIENNE : LES INFOS PRATIQUES



## Votre chambre

Les chambres seules sont attribuées en priorité aux patients dont l'état de santé le nécessite, en fonction des disponibilités du service. Elles sont alors facturées 47€/nuit\* hors soins de longue durée.

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

\* Tarif 2015



## Vos effets personnels

**Hygiène corporelle :** en soins de suite et de réadaptation (SSR), prévoyez savon, shampoing, dentifrice, brosse à dents, peigne, serviettes et gants de toilette.

**Vos prothèses :** quand vous ne les portez pas, rangez vos prothèses dentaires (des boîtes spécifiques sont à votre disposition), auditives et vos lunettes.

**Vos vêtements :** prévoyez des vêtements peu fragiles et pratiques à enfiler, ainsi que des pantoufles fermées si possible. Pour vos soins de rééducation ayez un pantalon souple et des chaussures de sport. Tout doit être marqué à votre nom et prénom. Pour les patients hospitalisés en médecine gériatrique et en SSR, l'entretien du linge est à la charge des familles.

L'entretien du linge des patients hospitalisés en soins de longue durée peut être pris en charge par l'hôpital. Dans ce cas, un inventaire est nécessaire et réalisé à l'arrivée par la lingerie qui effectue le marquage des pièces du trousseau.

Durant tout le séjour, les patients gardent l'entière responsabilité des appareils électroniques (ordinateur, tablette, téléphone portable, appareil photo...). Lors de l'élaboration de l'inventaire avec l'équipe soignante du service, le choix vous est donné de conserver en chambre, bijoux, moyens de paiement, papiers d'identité et autres documents importants.

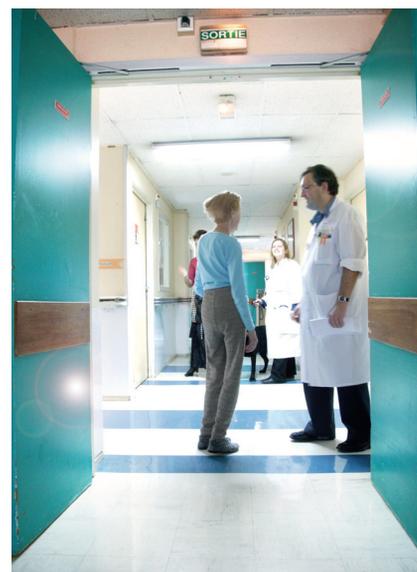
Il est très vivement conseillé soit de les remettre à vos proches, soit de les déposer à la régie de l'hôpital. Votre souhait est totalement respecté mais les biens et objets gardés par vos soins, sont sous votre seule surveillance. L'hôpital ne peut en aucun cas être tenu responsable de leur disparition.



## L'argent et les objets de valeur

L'argent et les objets de valeur sont placés avec votre accord dans un lieu sécurisé situé au rez-de-chaussée :

La régie ouverte de 9h à 12h30, de 13h15 à 16h est à votre disposition pour recevoir vos dépôts et restituer selon les besoins, tout ou partie de votre inventaire mis au coffre. Il est nécessaire de présenter une carte d'identité lors de chaque restitution (sauf si vous avez placé vos papiers sous la



surveillance de ce même service). Le régisseur est responsable de tous les biens déposés : il prend en charge bijoux, argent, tous les moyens de paiement, clefs, toutes les cartes officielles (carte vitale, permis de conduire, passeport, etc.) et également les testaments ou autres documents notariés.



## La restauration

Les repas sont servis en salle à manger dans les unités.

- Petit déjeuner : à partir de 8h
- Déjeuner : à partir de 12h00
- Dîner à partir de 18h15 en chambre, 18h30 en salle.



## 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](http://www.aphp.fr) rubrique *Etre hospitalisé*.



Une diététicienne veillera à ce qu'ils soient toujours adaptés à votre état de santé. Vous pouvez la solliciter si vous le souhaitez. Les régimes alimentaires prescrits par ordonnance sont pris en compte ainsi que vos goûts alimentaires dans la limite des possibilités de l'hôpital. De même, si vous avez besoin d'aide pour la prise de vos repas, cela sera mentionné dans votre dossier.

Dans votre intérêt, il vous est demandé de ne pas vous faire remettre de denrée ou de boisson incompatible avec votre régime alimentaire. L'infirmière de l'unité peut vous renseigner sur ce point. En cas de problèmes de santé liés à ces aliments apportés par vos proches, nous vous précisons que leur responsabilité pourrait être engagée.

Vous avez la possibilité d'inviter maximum 3 personnes de votre choix à déjeuner en prenant le soin de réserver au restaurant La Fresque 48h à l'avance au numéro de Tél. : 01 40 45 80 56 de 8h à 15h30. Les tickets repas sont à acheter auprès de la régie de l'hôpital au tarif « visiteur » en vigueur et sont remis avant la délivrance du repas. Le prix est affiché dans l'unité et aussi devant le restaurant. Les horaires d'ouverture de la régie sont : 9h-12h30, 13h15-16h (aux jours ouvrables)

Une salle de restaurant est à la disposition des patients et de leurs familles tous les jours 7j sur 7 à partir de 15h. Si vous souhaitez y organiser un goûter ou fêter un événement familial, vous

pouvez réserver le lieu en contactant le responsable hôtelier au 01 40 45 85 05 ou 01 40 45 84 94, qui se charge de vous expliquer les modalités.



### L'espace café

Il est située au rez-de-chaussée. Boissons chaudes, froides, gâteaux, chocolat et barres chocolatées, «clubs sandwich»... sont à votre disposition.



### Le coiffeur

Un salon de coiffure est ouvert les mercredi, jeudi et vendredi de 13h30 à 17h au 2<sup>ème</sup> étage. Inscriptions : à l'accueil au RDC ou au salon. Renseignements auprès du cadre de santé.



### Les cultes religieux

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. L'oratoire, situé au rez-de-chaussée, est ouvert 24h/24. Vous y trouverez les renseignements

concernant les représentants des différents cultes présents à l'hôpital Vaugirard – Gabriel-Pallez et les moyens de les rencontrer. Le cadre de santé peut également vous mettre en relation avec ces derniers. Un répondeur téléphonique est également à votre disposition au 01 40 45 80 06 pour tous les cultes.



### La télévision

Chaque chambre est gratuitement équipée d'un téléviseur. Demandez la télécommande à l'équipe de soin.



### La baignoire Thérapeutique

Une salle de bain, équipée d'une baignoire thérapeutique à ultrasons, d'un variateur de lumières et d'un diffuseur d'huiles essentielles, permet de réaliser à la fois des soins complexes (plaies, toilette, décontraction musculaire...) et des soins de détente et d'accompagnement (pouvoir de l'eau, des odeurs, des jeux de lumière...). Située au 3<sup>ème</sup> étage, cet espace peut être utilisé pour tout patient quel que soit son unité d'hospitalisation qui y sera toujours accompagné d'un binôme soignant (aide soignant, infirmière et/ou psychomotricien par exemple). C'est un atout supplémentaire pour prévenir la douleur dans certaines situations de dépendance physique et pour favoriser la relaxation corporelle.



### Les visites

Votre famille et vos amis sont les bienvenus entre 11h30 et 21h, y compris les enfants quel que soit leur âge. Ces horaires peuvent être élargis avec l'accord du cadre de santé.

En cas de besoin, un de vos proches peut rester auprès de vous la nuit. Un fauteuil relax pourra être mis à sa disposition. Cette présence n'est toutefois possible que si le calme nécessaire au repos des autres personnes hospitalisées de l'unité est respecté.



### Les promenades

Vous pouvez profiter de la terrasse et du jardin pour vous promener. Prévenir les soignants lors de la sortie de la chambre.



### Le téléphone

Vous pouvez demander une ligne téléphonique au service des admissions.

Deux types de prestations :

- Branchement permettant uniquement de recevoir des appels téléphoniques : gratuit
- Branchement permettant de recevoir et de passer des communications. Une avance sur communications devra être déposée auprès de la régie, vous avez toute liberté pour en choisir le montant (minimum 1€). Votre numéro vous sera communiqué lors de votre demande.
- N'oubliez pas de le communiquer à vos correspondants extérieurs.
- Les communications sont à votre charge.

Une cabine publique à carte est à votre disposition dans le hall du RDC.

Lors des élections, l'hôpital organise avec le commissariat de Police les procurations. Se renseigner auprès du cadre de santé.



## ACCUEIL DES PERSONNES ETRANGÈRES

L'hôpital dispose à l'accueil d'une liste de personnes volontaires pour communiquer avec les usagers parlant une langue étrangère. Un interprète professionnel peut être appelé si besoin.



### Le courrier

Le courrier qui vous est adressé vous est remis personnellement par le vaguemestre ou le cadre de santé.

Donnez à vos correspondants l'adresse complète de l'hôpital ainsi que le nom de l'unité.

Pour expédier votre courrier, remettez-le affranchi au cadre de santé ou au vaguemestre, ou postez-le, affranchi, dans la boîte à lettres située dans le sas d'entrée de l'hôpital.

Le patient peut désigner un référent courrier s'il le souhaite, en faisant une demande auprès du service des admissions. Dans ce cas, les lettres envoyées à son intention à l'hôpital sont réexpédiées par le vaguemestre de l'hôpital, à l'adresse de la personne qui sera portée sur la déclaration.



### Les autorisations de sortie temporaire

Si vous souhaitez sortir de l'hôpital, il est nécessaire de demander une autorisation médicale 48h à l'avance et de vous faire accompagner. Ces autorisations de sortie temporaire peuvent durer de une à 48h maximum.

Si vous êtes en hospitalisation de longue durée vous pouvez partir quelques jours en conservant votre chambre. Renseignez-vous auprès du cadre.

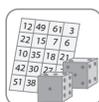


### La bibliothèque

Située au rez-de-jardin à côté de la salle forum, elle vous propose gratuitement un large choix ainsi que des ouvrages en grands caractères.

- Lundi, mardi et jeudi : 14 h - 16 h 30
- Lundi : 12 h 30 - 14 h à l'espace café

Une bibliothécaire passe régulièrement dans les unités.



### Animation et vie culturelle

Afin de rompre l'isolement et de maintenir des repères sociaux, l'équipe d'animation, avec l'aide de bénévoles et de l'ensemble des intervenants des unités, essaie de susciter des désirs, des échanges, des centres d'intérêt, des moments de convivialité et de plaisirs partagés.

Tenant compte des différentes pathologies liées au grand âge, de la grande dépendance des résidents et de créneaux horaires adéquats, l'animation rythme ainsi la journée, la semaine, y compris le week-end d'un large éventail d'animations culturelles, musicales, artistiques, festives, gastronomiques, de soins esthétiques, etc. Un planning mensuel est affiché dans chaque unité.



### L'espace associatif

Des bénévoles d'associations agréées et liées à l'hôpital par convention peuvent venir vous rendre visite ou vous proposer des activités.

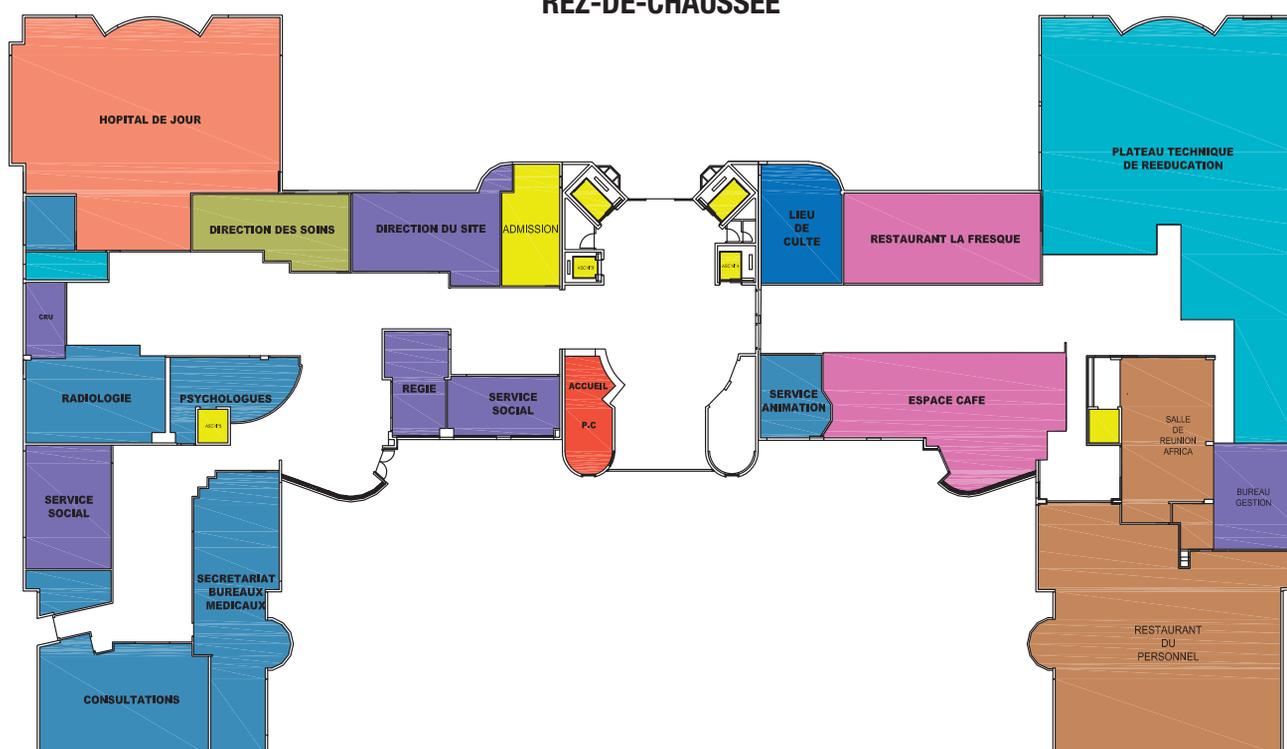
Renseignements : sur les panneaux d'affichage dans le hall d'entrée et auprès du cadre de santé.

Un annuaire des associations présentes à l'hôpital est disponible à l'accueil.

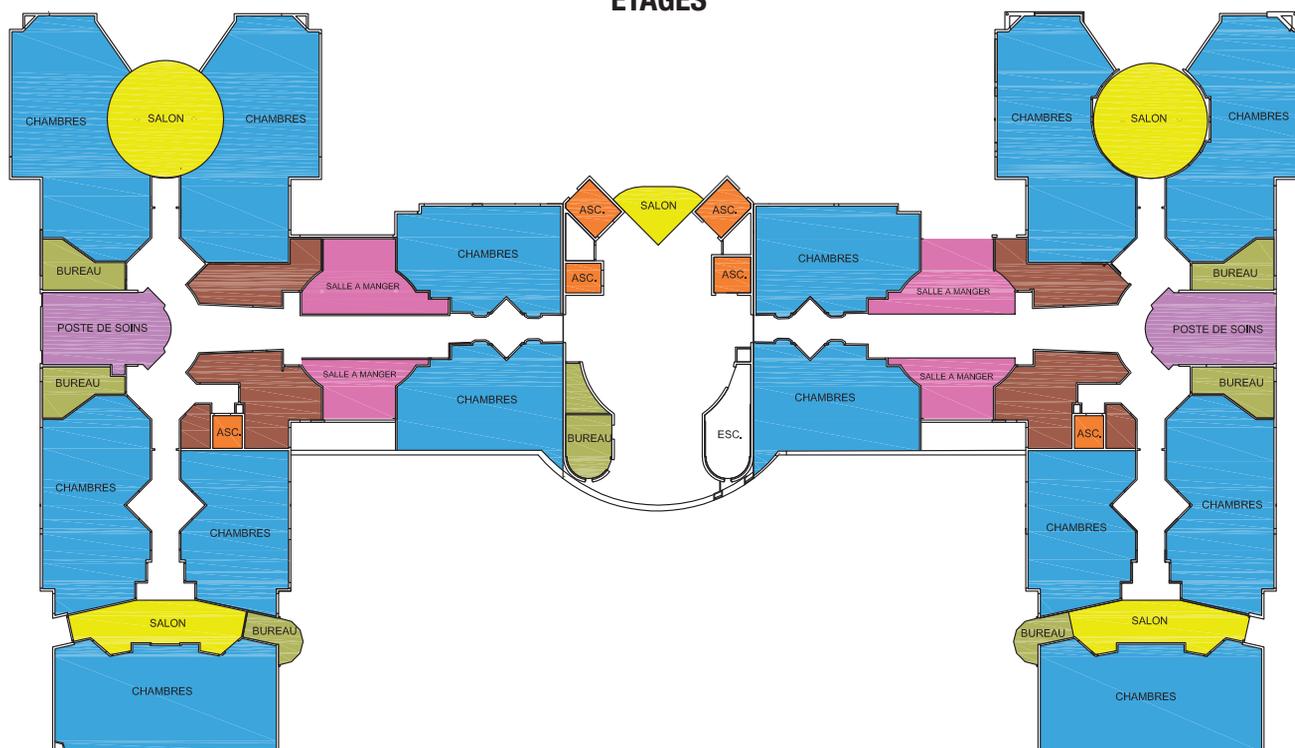
**Des soins de pédicurie et des soins dentaires vous sont proposés : en SSR sur prescription médicale, régulièrement en SLD.**

# VOTRE HÔPITAL : SE REPÉRER, Y ACCÉDER

## REZ-DE-CHAUSSÉE



## ÉTAGES



## MEMENTO

- Directrice des Hôpitaux Universitaires Paris Ouest  
Anne COSTA : 01 56 09 21 01
- Directrice du site Vaugirard - Gabriel-Pallez  
Antoinette CESARI : 01 40 45 80 12
- Adjointe à la Direction des soins et des affaires paramédicales :  
Frédérique GILIOLI : 01 40 45 80 82

- Chef de service du site Vaugirard - Gabriel-Pallez  
Dr Luc RIBEAUCOUP : 01 40 45 80 43
- Chargée des relations avec les usagers (rez-de-chaussée près de la radio)  
Chantal CATTANI : 01 40 45 85 27
- Service social des malades  
Rez-de-chaussée : 01 40 45 82 00

- Régie d'avances et de recettes (dépôt et retrait de valeurs)  
De 9h à 12h30 et de 13h15 à 16h du lundi au vendredi : 01 40 45 80 35
- Admissions - Frais de séjour  
De 8h30 à 17h du lundi au vendredi : 01 40 45 80 25

## LA TÉLÉMÉDECINE

Des consultations spécialisées peuvent être réalisées par les médecins de l'hôpital européen Georges-Pompidou, sans déplacement, grâce à une transmission d'images et de sons haute définition. Un consentement particulier vous sera demandé.

## LA CHAMBRE MORTUAIRE

L'hôpital Vaugirard-Gabriel-Pallez dispose d'une salle de présentation. Les corps sont transférés dans les 24h à la chambre mortuaire de l'hôpital européen Georges-Pompidou.

## LES CHIFFRES CLÉS

L'hôpital dispose de 10 lits en médecine gériatrique, 124 lits en SSR, 157 lits en SLD, 11 places d'hôpital de jour (9 de SSR et 2 MCO) et un plateau médico-technique avec radiologie, rééducation, consultations internes et externes. Des infirmières spécialisées en plaies et cicatrisation et en haptonomie complètent ce dispositif.



## Moyens d'accès

### Méto :

Ligne 12 : station Convention ou porte de Versailles

### Autobus :

- 39 - 80 : arrêt Hôpital Vaugirard
- 62 : arrêt Convention - Vaugirard
- 89 : arrêt Morillons - Dantzig
- La Traverse (depuis le métro convention) : arrêt Morillons

### Tramway :

T2 - T3 : arrêt porte de Versailles

### Stationnement :

Il n'est autorisé devant l'hôpital que pour l'accompagnement d'un patient.

Pour se rendre à l'hôpital européen Georges-Pompidou à partir de l'hôpital Vaugirard-Gabriel-Pallez : T3 : prendre à porte de Versailles et descendre station Balard



Pour plus d'informations, reportez-vous au livret complémentaire (voir p. 18) ou téléchargez-le sur [www.aphp.fr](http://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.

### Remplir les formalités de sortie

#### Au bureau des frais de séjour

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

#### À la régie

- Apportez une pièce d'identité et le récépissé qui vous a été remis lors du dépôt de vos objets.
- Récupérez les objets que vous avez laissés.

#### - ÊTRE HOSPITALISÉ À DOMICILE

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

Pour en savoir plus, contactez l'HAD au 01 58 41 31 95, reportez-vous au Livret complémentaire ou connectez-vous sur [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr).

**N'attendez pas le dernier moment, renseignez-vous sur les heures d'ouverture des services administratifs !**

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

#### Votre situation

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

#### Le montant des frais

Les frais d'hospitalisation dépendent des actes qui ont été effectués pendant votre séjour (consultations, chirurgie, soins, examens, etc.) dont les tarifs sont déterminés par la Sécurité sociale. Si vous avez eu un acte supérieur à 91 €, vous devrez payer un forfait de 18 € pour cet acte. L'hébergement (« forfait journalier ») coûte 18 €/ jour.



## VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

Chaque année, des enquêtes de satisfaction sont effectuées auprès des usagers afin de recueillir leur appréciation sur le service délivré et les prestations proposées par l'hôpital. Deux enquêtes de satisfaction sont organisées, l'une auprès des proches des patients des unités de soins de longue durée et l'autre auprès des patients des unités de soins de suite et de réadaptation et de leurs proches. Les questionnaires remplis peuvent être remis aux cadres de l'unité ou déposés dans la boîte aux lettres identifiée «ENQUÊTES» située à côté du service des admissions.

À l'issue du traitement des questionnaires et de l'analyse des résultats, l'hôpital détermine des actions d'amélioration à mettre en œuvre. Une synthèse est ensuite communiquée aux équipes puis affichée dans les unités de soins et dans le hall d'accueil.

## Organiser la suite des soins

### **Vous retournez au domicile**

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

### **Vous devez continuer les soins dans un autre établissement**

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

### **Vous êtes admis en unité de soins de longue durée**

La facturation est spécifique : consultez le document « vos conditions d'accueil, de séjour et de soins » pour connaître le détail des frais d'hospitalisation. Il vous est remis par le service des admissions avant votre arrivée dans l'unité. (voir page 18)

**Pour en savoir plus, consultez le Livret complémentaire ([www.aphp.fr](http://www.aphp.fr), rubrique *Espace Patient*.) et le document «vos conditions d'accueil, de séjour et de soins».**

## Prévoir son mode de transport

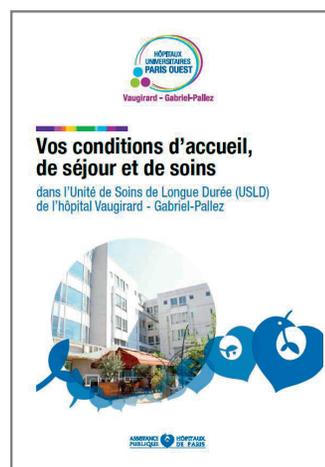
Si votre état de santé le justifie, votre médecin pourra vous prescrire un transport qui sera alors remboursé en général à 65 % du tarif Sécurité sociale.

Il peut s'agir :

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



Il vous appartient d'appeler le taxi de votre choix. Vous devez faire compléter la prescription médicale de transport par le chauffeur, et conserver la facture. Vous enverrez le tout à votre caisse d'assurance maladie. Dans certains cas, également sur prescription médicale, vous pouvez vous faire rembourser le transport même s'il s'agit de transports en commun ou d'un véhicule personnel. Renseignez-vous sur le site [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) ou auprès de votre caisse d'assurance maladie.





## 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 : n'hésitez pas à le questionner ou à solliciter l'équipe soignante.

### À la certification de l'hôpital

Introduite au sein du système de santé français par l'ordonnance n° 96-346 du 24 avril 1996 portant réforme hospitalière, la procédure de certification des établissements de santé confiée à la Haute Autorité de Santé a pour objectif de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement. Elle donne lieu tous les cinq ans à la visite d'experts visiteurs et à la publication d'un rapport de certification disponible sur le site internet de la HAS et à l'accueil de l'hôpital.

#### — DROITS ET RESPONSABILITÉS

Pour toute information complémentaire concernant vos droits et responsabilités, vous pouvez demander à la chargée des relations avec les usagers ou aux admissions :

- le Règlement intérieur de l'AP-HP
- le Livret complémentaire.
- le document «vos conditions d'accueil, de séjour et de soins dans l'Unité de Soins de longue durée».

Vous pouvez également consulter ces documents sur le site [www.aphp.fr](http://www.aphp.fr)

### Au progrès médical : la recherche clinique

La recherche permet de faire progresser les traitements. Un médecin peut vous proposer de participer à un programme de recherche. Vous êtes entièrement libre de refuser ou d'accepter, et même de stopper votre participation au milieu du programme si vous changez d'avis. La loi protège strictement les patients qui participent aux expérimentations. Vous pouvez à votre demande être informé des résultats de la recherche.

#### Pour en savoir plus, consultez le site [www.drcc.aphp.fr](http://www.drcc.aphp.fr)

Certains prélèvements (sang, cellules, tissus) peuvent aussi être utilisés à des fins de recherche, mais uniquement avec votre accord préalable.

### 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, portez sur vous un document le précisant, inscrivez-vous sur le registre national des refus.

#### Pour en savoir plus [www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

# S'EXPRIMER

## Transmettre des directives anticipées

Si vous pensez vous trouver un jour dans l'incapacité d'exprimer votre volonté, vous pouvez rédiger des directives anticipées. Elles seront prises en compte pour toute décision concernant notamment une prolongation ou un arrêt de traitement. Vous pouvez à tout moment les modifier ou les annuler, 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.

## La Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC)

Il existe dans chaque hôpital une Commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC). Celle-ci est, avec d'autres instances de l'hôpital, très attentive à toute réclamation ou tout signalement qui viendraient porter à sa connaissance un dysfonctionnement, un défaut d'organisation ou une situation difficile dans le rapport avec la communauté hospitalière dans son ensemble. Vos remarques et vos observations lui sont communiquées dès réception et de façon exhaustive. Elles sont examinées en toute transparence, lors de réunions régulières durant lesquelles les membres peuvent diligenter une enquête approfondie ou en se rendant éventuellement dans le service d'hospitalisation concerné. Ils peuvent formuler des recommandations afin de faire évoluer les pratiques professionnelles et ainsi d'améliorer l'accueil et la qualité de la prise en charge des patients.

La CRUQPC est présidée par la directrice de l'hôpital, Mme Antoinette CESARI et se compose de :

### - Représentants des usagers :

Mr Robert HAAS, France Alzheimer - ☎ 01 40 52 46 68  
Mme Christine LENGRAND, Association Générations 13 - ☎ 09 50 22 02 64  
Mme Valérie PETERMANN, Petits frères des pauvres - ☎ 01 45 44 44 30  
Mme Béatrice de TRESSAN, Petits frères des pauvres - ☎ 06 10 28 58 13

### - Médiateurs médicaux : Dr Anne Marie HALLET-LEZY et Dr Agnès SARAUX

### - Médiateurs non médicaux : Mme Evelyne MALAQUIN-PAVAN et M Rémi ROUSSEAU

### - Représentant du personnel : Mr Daniel TUFFERY

Vous pouvez saisir la CRUQPC par courrier :

Hôpital Vaugirard - Gabriel-Pallez, 10 rue Vaugelas - 75 730 Paris Cedex 15

✉ cruqpc.vaugirard@vgr.aphp.fr

☎ 01 40 45 85 27

## Une réflexion éthique est engagée

Depuis plusieurs années, et plus récemment avec l'évolution des lois relatives aux recherches sur la personne humaine, une réflexion éthique s'est engagée sur les soins et les prises en charge hospitalières des patients.

C'est pourquoi, deux comités ont été créés au sein des Hôpitaux Universitaires Paris Ouest : un Comité Recherche et un Comité Ethique.

Des actions locales sont également organisées : vous pouvez interroger les représentants des usagers de votre hôpital, membres du Comité Ethique et invités aux actions locales.

## — EXPRIMER VOTRE POINT DE VUE SUR LA QUALITE DE VOTRE PRISE EN CHARGE

- Si vous souhaitez faire part à l'hôpital d'une réclamation, d'un éloge ou d'un témoignage, plusieurs personnes sont à votre disposition :

- le cadre de santé ou le médecin du service

- la personne chargée des relations avec les usagers, rattachée au Pôle Qualité, Gestion des Risques, Droits du Patient de l'établissement, répond à vos questions et facilite vos démarches .

☎ 01 40 45 85 27

✉ chantal.cattani@vgr.aphp.fr

- les représentants des usagers, membres d'une association agréée, sont indépendants de l'hôpital et à votre écoute (Cf. coordonnées ci-contre). Ils contribuent à la mise en œuvre de la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins en participant aux instances consultatives et décisionnelles de l'établissement.

Si ces premières démarches ne vous apportent pas satisfaction, vous pouvez adresser un courrier de réclamation au directeur de l'hôpital. Une réponse écrite vous sera apportée. En fonction de la nature de vos difficultés, il vous est possible de rencontrer **le médiateur médical et/ou non médical**. Sa mission est d'écouter, d'informer et d'apporter un éclairage objectif sur une situation médicale et/ou soignante afin de renouer le dialogue et d'établir un climat de confiance.

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

- le secteur droits de patient et relations avec le public

☎ 01 40 27 32 45

✉ droits.patient@sap.aphp.fr

- le secteur représentation des usagers et des associations

☎ 01 40 27 34 18

✉ delegation.association@sap.aphp.fr.

**Pour plus d'informations, consultez le code de la santé publique, sous-section 4 : Examen des plaintes et réclamations, articles R1112-91 à R1112-94.**

## VOUS SOUHAITEZ DES INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Les informations contenues dans le Livret d'accueil sont complétées par un Livret complémentaire, disponible sur simple demande auprès du chargé des relations avec les usagers ou au service des admissions.

Ce livret complémentaire vous apportera les informations suivantes :

### 1/ 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

### 2/ Écouter et accompagner

- Mieux vous écouter et vous donner la parole
- Mise en garde contre les dérives sectaires
- La gestion des réclamations
- La charte des bénévoles à l'hôpital
- Laïcité, liberté de culte et aumôniers des hôpitaux

### 3/ 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 SAPHORA
- 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

### 4/ S'informer sur les coûts et les remboursements

- Combien coûtent les soins ?
- Qui paie quoi ?
- Comment et quand payer ?

L'hospitalisation à domicile (HAD) de l'AP-HP



# CHARTRE 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](http://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.

## VOUS SOUHAITEZ OBTENIR VOS DOCUMENTS MÉDICAUX

À l'issue de votre hospitalisation, une ordonnance de sortie doit vous être remise, accompagnée des informations utiles à la continuité de vos soins.

Un compte-rendu d'hospitalisation doit être envoyé au médecin que vous aurez désigné. Vous pourrez en demander un exemplaire. Une copie des éléments de votre dossier médical peut également, à votre demande, être adressée à votre médecin.

### Vous pouvez obtenir communication de vos documents médicaux :

- 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 ;
- par envoi postal. Vous devez faire une demande écrite précisant le service

médical concerné, et l'accompagner d'une copie de pièce d'identité ;

- en mandatant par écrit une personne pour le faire.

Ces documents sont protégés par des règles de confidentialité et ne peuvent pas être communiqués à des tiers. 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 les 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, défendre la mémoire du patient ou faire valoir les droits de ses ayants-droit.

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

## VOUS SOUHAITEZ ÊTRE ASSISTÉ D'UNE PERSONNE DE CONFIANCE

Pendant votre séjour, 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, que l'hôpital considérera comme votre « personne de confiance », 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.

### La désignation d'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 annulée à tout moment, par écrit de préférence ;
- peut être remplacée 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)

**Formulaire à remplir puis à remettre accompagné d'une copie d'une pièce d'identité dans votre service d'hospitalisation. Un double du document doit vous être donné.**

Je, soussigné(e) (nom, prénom – pour les femmes mariées, préciser le nom de jeune fille) .....

Né(e) le .....

Domicilié(e) .....

Le cas échéant : père, mère, représentant légal, mandataire, ou ayant droit :  
M, Mme, Mlle (nom, prénom) ..... Né(e) le .....

Demande à obtenir communication de la copie des documents suivants :

- le compte-rendu d'hospitalisation du ..... au .....
- les pièces essentielles du dossier médical .....
- autres documents (préciser) .....

Etablis par l'hôpital :

- à mon nom
- au nom de .....

Selon les modalités suivantes :

- remise sur place à l'hôpital
- envoi postal à (nom, prénom, adresse)
- envoi postal au Docteur (nom, prénom, adresse)

Motif de la demande (obligatoire pour le dossier d'un patient décédé) : .....

Renseignements facilitant la recherche du dossier (service d'hospitalisation, dates, ...) : .....

Fait à : .....

Le : .....

Votre signature : .....

Pour un envoi postal, joindre une copie de votre pièce d'identité et s'il y a lieu, un justificatif de votre qualité de représentant légal / ayant droit, ou votre mandat. Les frais de copie et d'envoi seront facturés.

# désigner une personne de confiance

(art. L.1111-6 du code de la santé publique)

**Formulaire à remplir puis à remettre soit au médecin-chef du service concerné, soit au directeur de l'hôpital.**

**LE FORMULAIRE DOIT ÊTRE SIGNÉ RECTO ET VERSO**

Je, soussigné(e) (nom, prénom) .....

Né(e) le .....

Domicilié(e) .....

Désigne M, Mme, Mlle (nom, prénom) .....

Adresse .....

Tél., fax, e-mail .....

Lien avec le patient (parent, proche, médecin traitant) : .....

Pour m'assister en cas de besoin, en qualité de personne de confiance :

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

Fait à : .....

Le : .....

Votre signature : .....

Signature de la personne désignée (recommandé) : .....

# obtenir ses documents médicaux

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

Le dossier médical contient notamment :

1/ Les informations recueillies au cours du séjour à l'hôpital :

- lettre du médecin à l'origine de la consultation ou l'admission
- motif d'hospitalisation
- recherche d'antécédents et facteurs de risque
- conclusions de l'évaluation clinique initiale
- nature des soins dispensés et informations sur la prise en charge en cours d'hospitalisation
- prescriptions effectuées et éléments relatifs à leur exécution et aux examens complémentaires
- 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
- 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

2/ Les informations formalisées 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

3/ 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 – ces informations ne sont pas communicables.

---

## désigner une personne de confiance

(art. L.1111-6 du code de la santé publique)

J'ai bien noté que M, Mme, Mlle .....

Pourra m'accompagner, à ma demande, dans mes démarches à l'hôpital et pourra assister aux entretiens médicaux, ceci afin de m'aider dans mes décisions.

Pourra être consulté(e) par l'équipe hospitalière au cas où je ne serais pas en état d'exprimer ma volonté concernant les soins et de recevoir l'information nécessaire pour le faire. Dans ces circonstances, sauf cas d'urgence ou impossibilité de le(la) joindre, aucune intervention ou investigation importante ne pourra être réalisée sans cette consultation préalable.

Pourra décider de mon inclusion dans un protocole de recherche médicale, si je ne suis pas en mesure d'exprimer ma volonté.

Ne recevra pas d'information que je juge confidentielles et que j'aurais indiquées au médecin.

Sera informé(e) par mes soins de cette désignation et que je devrai m'assurer de son accord.

Je peux mettre fin à cette désignation à tout moment et par tout moyen.

Fait à :

Le :

Votre signature :  
(recommandé) :

Signature de la personne désignée

# Pour en savoir plus

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/>  
Commissions régionales de conciliation et d'indemnisation (CRCI) :  
<http://www.commissions-crci.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 du Travail, de l'Emploi et de la Santé :  
<http://www.sante-jeunesse-sports.gouv.fr/>  
Agence Régionale de Santé (ARS) d'Ile-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 interministerielle de lutte contre la drogue et la toxicomanie (MILDT) :  
<http://www.drogues.gouv.fr/>

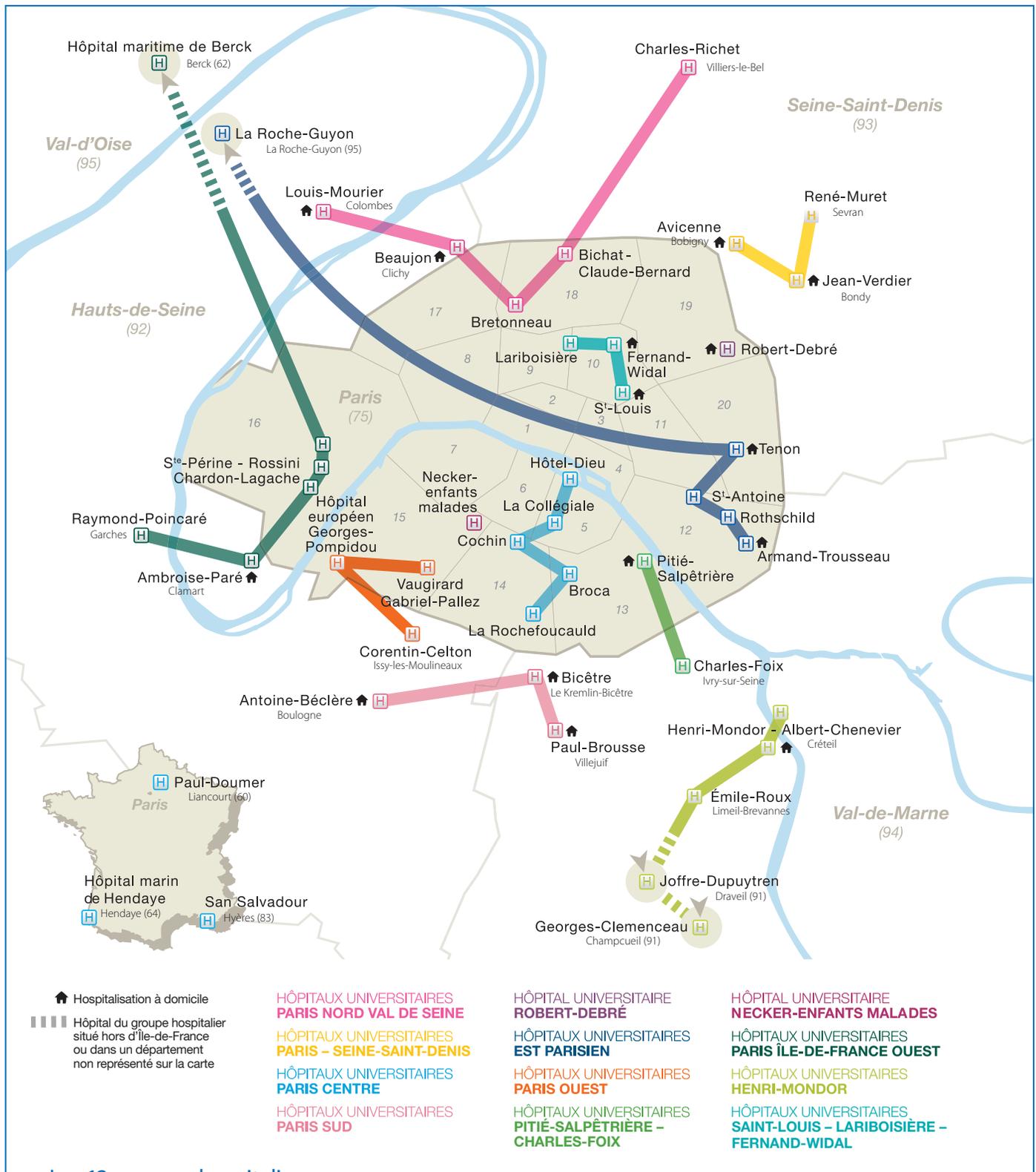
Comité Consultatif National d'Ethique (CCNE) : <http://www.ccne-ethique.fr/>  
Espace éthique / AP-HP : <http://www.espace-ethique.org/>  
Centre d'éthique clinique : <http://www.ethique-clinique.com/>

**[www.aphp.fr](http://www.aphp.fr)**

L'AP-HP, Assistance Publique-Hôpitaux de Paris est le centre hospitalo-universitaire (CHU) d'Ile-de-France et le 1<sup>er</sup> CHU d'Europe. Fiers de leur mission de service public, nos 92 000 professionnels s'engagent à offrir à tous, 24h/24, des soins de grande qualité.

Avec 37 hôpitaux réunis en 12 groupes hospitaliers et une fédération du polyhandicap, l'AP-HP propose, en lien étroit avec les acteurs sanitaires et médico-sociaux de la région, des soins et des modes de prise en charge adaptés aux besoins de santé de proximité. Elle met également toute son expertise et ses capacités d'innovation au service des patients atteints de pathologies complexes.

Grâce à l'association du soin, de l'enseignement et de la recherche, les 7 millions de personnes soignées chaque année par des équipes de renommée internationale bénéficient de traitements de pointe dans l'ensemble des disciplines médicales.



Les 12 groupes hospitaliers