

Bienvenue!



Votre livret d'accueil



Date de mise à jour : 11/2020

Crédits photos : page de couverture, 9, 11, 13, 15 et 18 : Carole Martin / page 7: Anne-Claude Barbier

Repères 4

Votre parcours de soins 8

Votre bien-être 14

Droits et devoirs :
le bien vivre ensemble 23

Les activités

L Le Centre Hospitalier des Quatre Villes est issu de la fusion, le 1er janvier 2006, du Centre Hospitalier Intercommunal Jean Rostand de Sèvres et de l'Hôpital de Saint-Cloud. La réunion de ces deux établissements distants de 1,5 km consolide une offre de soins de qualité adaptée aux besoins de la population.

Il est depuis le 1er juillet 2016 membre du groupement hospitalier de territoire (GHT) des Hauts-de-Seine, comprenant également le Centre Hospitalier Rives de Seine (Courbevoie-Neuilly-Puteaux), le Centre de gérontologie « les Abondances » de Boulogne-Billancourt, la Fondation Roguet à Clichy et l'Hôpital Stell à Rueil-malmaison, soit un ensemble d'environ 2100 lits et places.

Le Centre Hospitalier des Quatre Villes offre un large éventail d'activités médicales et chirurgicales mises en oeuvre par des équipes spécialisées.

Le pôle Femme-Enfant assure la prise en charge des femmes enceintes et de leurs bébés mais aussi de la gynécologie (médicale et chirurgicale), et l'Assistance Médicale à la Procréation (du diagnostic anté-natal au suivi post-natal).

Les différentes spécialités chirurgicales sont assurées, sur un plateau technique moderne, par des chirurgiens qualifiés en : chirurgie digestive et viscérale, orthopédique, urologique, stomatologie, plastique et oto-rhino-laryngologique.

Les principaux domaines d'expertise de la médecine aigüe sont la polyopathie, l'infectiologie, la rhumatologie, la cardiologie, la néphrologie, l'endocrinologie et la gériatrie.

Un hôpital de jour médical et chirurgical accueille les patients pendant la journée si les conditions de leur prise en charge le permettent.

Les consultations externes : cardiologie, stomatologie, ORL, gynécologie, urologie, dermatologie, ... couvrent les principales spécialités médicales et chirurgicales et

fonctionnent sur rendez-vous.

Les urgences vous accueillent si besoin 24 heures sur 24, 365 jours par an.

Le plateau médico-technique : laboratoire – imagerie médicale en partenariat avec le CIMOP - Centre d'Imagerie Médicale de l'Ouest Parisien (radiologie, échographie, scanner, IRM) – explorations fonctionnelles (cardiovasculaires...) – pharmacie – blocs opératoires et bloc obstétrical – assure dans ces différents domaines des prestations répondant aux meilleurs standards de qualité et de sécurité des soins.

Le centre de dialyse-néphrologie offre des soins adaptés à chaque patient : hémodialyse – dialyse péritonéale – consultations de néphrologie – unité de dialyse médicalisée.

La filière addictologique prend en charge les patients des premières consultations jusqu'au suivi post-sevrage en passant par la cure, l'hospitalisation de jour, les soins de suite et l'ensemble des prises en charge médico-sociales associées.

Le CH4V c'est aussi une filière complète en gérontologie :

- ✓ 1 service de médecine gériatrique aigüe de 26 lits dont 4 lits identifiés soins palliatifs.
- ✓ 1 service de médecine interne gériatrique
- ✓ 2 résidences pour personnes âgées dépendantes avec une unité d'hébergement renforcée
- ✓ 1 accueil de jour implanté sur deux sites
- ✓ 1 Unité de Soins de Longue Durée
- ✓ 1 service de Soins de Suite et de Réadaptation

Pour le pôle gériatrique, un livret d'accueil spécifique est à votre disposition.

Les consultations

Consultations

Anesthésie

Cardiologie : échographies cardiaques, bilans cardio-vasculaires et dopplers, consultations
 Chirurgie digestive et viscérale
 Chirurgie stomatologique
 Chirurgie orthopédique
 Chirurgie plastique et esthétique
 Consultations gériatriques : bilans de chute, évaluations gériatriques, plaies chroniques, consultations mémoire...

Dermatologie

Dialyse : hémodialyse, dialyse péritonéale
 Diététique et nutrition
 Endocrinologie - diabétologie
 Hépato-gastroentérologie
 Médecine polyvalente
 Oto-rhino-laryngologie
 Ostéopathie (en partenariat avec l'école OSTEOBIO)
 Rhumatologie

 Prendre rendez-vous : 01 77 70 73 73

Anesthésie gynécologique
 Echographies / explo fonctionnelle
 Colposcopies et hystérosopies
 Fertilité / FIV / AMP
 Grossesse pathologique

Gynécologie médicale et chirurgicale
 Obstétrique
 Planning familial – IVG
 Préparation à la naissance
 Consultations ménopause

 Prendre rendez-vous : 01 77 70 78 00

Addictologie

 Prendre rendez-vous : 01 77 70 79 50

Laboratoire

 Prendre rendez-vous : 01 77 70 74 60

Imagerie / Radiologie (en coopération avec notre partenaire le CIMOP)
 scanner, IRM, panoramique dentaire, cone beam, ostéodensitométrie, échographie, mammographie

 Prendre rendez-vous : 01 41 12 81 90

Gérontologie

Consultations mémoire sur le site de Lelégard et de Sèvres

 Prendre rendez-vous : 01 77 70 74 90 (Lelégard) / 01 77 70 73 73 (Sèvres)

Sèvres - 141 Grande rue, 92 310

REZ DE JARDIN :

Entrée principale
Admissions
Guichet Happytal (conciergerie)
Cafétéria, presse
Hôpital de jour d'addictologie

REZ DE CHAUSSEE :

Imagerie médicale
Consultations
CSAPA

1er étage

Médecine gériatrique aigüe - Soins palliatifs

2ème étage

Soins de suite addictologiques

3ème étage

Médecine addictologique

4ème étage

Soins de Suite et de Réadaptation

5ème étage

Médecine interne gériatrique

6ème étage

Soins de Suite et de Réadaptation
Hôpital de jour de rééducation

7ème étage

Salle de réunion (Charles ODIC)



Saint-Cloud- Rue Lauer, 92 210

RB2 :

Centre de dialyse-néphrologie
(Accès par la rue de l'Arcade)
Laboratoire

RB1 :

Pharmacie
Imagerie médicale (CIMOP)
(Accès par la rue Charles Lauer)

Niveau 0 :

Entrée principale - Accueil
Admissions, caisses
Guichet HAPPYTAL (conciergerie)
Cafétéria, espace presse,
Consultations (gynécologie-obstétrique,
stomatologie, oto-rhino-laryngologie,
cardiologie, anesthésie, dermatologie...)
Prélèvements de biologie

Rez de chaussée haut (niveau RH)

Médecine polyvalente
Urgences
Unité d'hospitalisation de courte durée

1er étage :

Maternité
Hospitalisation complète de chirurgie
Chirurgie gynécologique
Hôpital de jour

2ème étage :

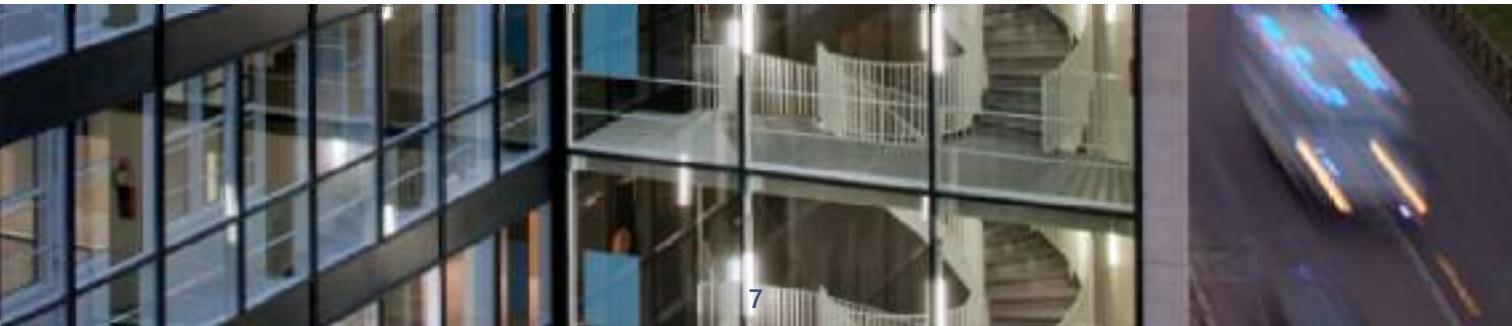
Assistance Médicale à la Procréation
Urgences gynéco-obstétricales
Bloc obstétrical
Bloc opératoire

3ème étage :

Salle de préparation à la naissance
Maternité
Grossesses pathologiques

4ème étage :

Néonatalogie
Direction (ascenseur B)



Votre arrivée

Formalités d'admission

Dès votre arrivée, vous devez vous présenter au bureau des admissions situé dans le hall d'accueil. Pour obtenir votre ordre de passage, munissez-vous d'un ticket à la borne en sélectionnant la rubrique "Hospitalisation".

Hospitalisation en urgence

Vous avez été admis en urgence, le week-end ou en dehors des heures d'ouverture du bureau des admissions, une personne de votre entourage devra s'y présenter dès que possible.

Hospitalisation programmée

Les pré-admissions doivent être réalisées auprès du service des admissions dès lors que la date de votre hospitalisation a été fixée par le service concerné. N'hésitez pas à anticiper la constitution de votre dossier administratif.

Votre valise !

- ✓ Pyjama
- ✓ Robe de chambre
- ✓ Pantoufles
- ✓ Sous-vêtements
- ✓ Serviettes et gants de toilette
- ✓ Trousse de toilette (savon, brosse à dents, dentifrice, shampoing, peigne, rasoir, mousse de rasage...)
- ✓ Produits et étuis pour lunettes, appareils auditifs, dentaires...

Documents à fournir

- Carte vitale
- Pièce d'identité officielle (carte d'identité, passeport, titre de séjour)
- Carte de mutuelle ou attestation d'assurance (en cours de validité)

... dans les situations particulières

- * Accidenté du travail ou maladie professionnelle : feuille d'accident de travail ou de maladie professionnelle délivrée par l'employeur, dûment complétée
- * Affection de longue durée : attestation de prise en charge à 100%
- * Pensionné de guerre : carnet de soins gratuits
- * Bénéficiaire CMU : attestation CMU complémentaire
- * Bénéficiaire AME : attestation AME
- * Etranger : carte européenne ou attestation de prise en charge de votre assurance agréée en France
- * Sans couverture sociale, adressez-vous au service des admissions qui vous orientera vers une assistante sociale.

Votre identité

A l'hôpital, bien vous identifier c'est assurer votre sécurité. Un bracelet comportant votre nom, prénom et date de naissance vous sera remis lors de votre hospitalisation. Il est essentiel que vous le gardiez attaché à votre poignet. Votre identité vous sera aussi demandée par chaque intervenant au cours de votre hospitalisation.

Nous vous conseillons de bien relire les documents comportant votre nom et de signaler toute erreur éventuelle.



ADMISSIONS

Horaires d'ouverture

Saint-Cloud

Lundi-vendredi

8h-17h

Samedi

8h-15h30

Fermé les dimanches et jours fériés

☎ 01 77 70 70 82

Sèvres

Lundi-vendredi

8h30-17h

Fermé les week-ends et jours fériés

☎ 01 77 70 78 21

Votre séjour

Vos interlocuteurs

Dès votre arrivée, et pendant toute la durée de votre hospitalisation, l'équipe de soins se relaiera à votre chevet 24 heures sur 24. Chacun des interlocuteurs, portant son nom et sa fonction sur sa tenue de travail, a un rôle défini et complémentaire. Vous pouvez les interroger sur les problèmes qui vous préoccupent.

L'équipe médicale

Composée de médecins, elle vous prend en charge dès votre arrivée, établit un diagnostic adapté, assure les prescriptions médicales d'examen complémentaires et/ou de traitements médicamenteux au regard de votre situation. Elle assure votre suivi médical et vous informe sur votre état de santé et votre prise en charge. Les internes, médecins en formation, travaillent sous couvert d'un médecin expérimenté.

Les sages-femmes

Elles travaillent en maternité et font partie de l'équipe médicale. Elles diagnostiquent, pratiquent le suivi des grossesses normales, assurent les accouchements normaux et les soins des nouveau-nés.

L'équipe paramédicale

Un **cadre de santé** coordonne l'ensemble des soins qui vous sont prodigués. Il est garant de la qualité et de la sécurité des soins dispensés par l'équipe soignante. Il est à votre disposition pour recueillir vos demandes ou observations.

L'**infirmier** délivre des soins et applique les prescriptions médicales. Certains sont spécialisés en anesthésie ou bloc opératoire.

L'**aide soignant**, sous la responsabilité de l'infirmier, réalise des soins d'hygiène et de confort.

L'**agent de service** hospitalier entretient les locaux.

Le **brancardier** assure vos déplacements au sein de l'hôpital.

Les équipes médico-techniques et de rééducation

Elles contribuent à vos soins et à la qualité de votre séjour : diététiciens, kinésithérapeutes, techniciens de laboratoire, préparateurs en pharmacie...

L'assistante médico-administrative

Elle a un rôle d'accueil, d'information et de communication. Elle veille à une bonne gestion de votre dossier médical.

Le service social

Si vous souhaitez rencontrer une assistante sociale (pour préparer votre retour à domicile, régler les problèmes d'ouverture de droit ou de prise en charge financière,...) indiquez-le au cadre de santé du service ou au service des admissions. Elle peut intervenir auprès des organismes sociaux et médico-sociaux pour prévenir ou remédier à toute difficulté d'ordre personnel, professionnel ou familial, et faciliter l'accès aux soins des plus démunis.

Et les autres...

Différents services œuvrent au bon déroulement de votre séjour. Ils facilitent votre prise en charge : radiologues, pharmaciens, biologistes, psychologues, personnel administratif, logistique, technique...

Les personnels du bureau des admissions gèrent votre dossier administratif. Vous les rencontrerez à votre arrivée et à votre sortie.

Votre parcours de soins



Mes médicaments à l'hôpital

Dois-je apporter mes ordonnances en cours ?

OUI : le jour de l'hospitalisation, il est essentiel que vous apportiez les ordonnances en cours ainsi que votre carte vitale, afin de permettre au médecin de poursuivre ou d'adapter votre traitement.

Il est important que vous signaliez aussi si vous prenez des traitements sans ordonnance : automédication, phytothérapie (plantes), compléments alimentaires ...

Ceux ci peuvent interférer avec les autres traitements ou en cas d'anesthésie par exemple.

Si j'ai apporté des médicaments avec moi, que dois-je faire ?

Dans tous les cas, vous devez le signaler au médecin hospitalier qui vous prend en charge. L'infirmier(e) du service les mettra en lieu sûr.

Ces médicaments sur prescription médicale pourront éventuellement être administrés dans les premiers jours d'hospitalisation par l'infirmière s'ils ne sont pas disponibles ou s'il n'existe pas d'équivalents thérapeutiques disponibles à l'hôpital.

Les médicaments apportés par les proches sont ils autorisés ?

NON, en aucun cas : il est très important de ne prendre aucun autre médicament que ceux prescrits par le médecin à l'hôpital et remis par les infirmier(e)s. En effet, des réactions entre les différents médicaments pourraient entraîner de graves complications.

Les médicaments à l'hôpital seront-ils exactement les mêmes que le traitement habituel ?

NON PAS TOUJOURS : le médecin du service adapte le traitement à votre état de santé. Par conséquent, il peut arrêter certains médicaments pris habituellement, ou en modifier la dose.

Par ailleurs, à l'hôpital, il existe des médicaments identiques à ceux disponibles en ville, mais portant un nom différent. Ces génériques contiennent la même substance active que votre médicament mais sont fabriqués par un autre laboratoire pharmaceutique. Ils ont donc les mêmes effets que le médicament original.

Il existe aussi des médicaments qui ne sont pas strictement identiques, mais qui ont une action tout à fait comparable. Il est donc possible que durant l'hospitalisation, certains de vos médicaments habituels soient arrêtés ou remplacés par des médicaments portant un autre nom.

En cas de difficulté à avaler les médicaments, que faire ?

Le signaler à l'équipe soignante qui pourra vous proposer (si elles existent) d'autres présentations plus adaptées à vos besoins.

Ce que je ne dois pas faire :

- ✓ Prendre des médicaments à l'insu du médecin ou de l'infirmier(e). Si vous avez l'habitude de prendre des médicaments qui ne nécessitent pas d'ordonnance ou à base de plantes, parlez-en au médecin.
- ✓ Ne pas prendre les médicaments qui vous sont donnés sans le dire. Vous avez le droit de douter ou de refuser de prendre un traitement, informez l'équipe de votre décision et parlez-en au médecin.
- ✓ Modifier une dose de votre propre initiative sans l'accord préalable du médecin.

Votre traitement à la sortie et votre retour à domicile :

Le médecin vous remettra (ou à votre personne de confiance) une ordonnance de sortie. Lisez-la avant de quitter l'hôpital et demandez au médecin qu'il vous l'explique si besoin. Il est important de respecter votre nouveau traitement.

En rentrant à domicile, ne pas prendre d'autres médicaments que ceux figurant sur l'ordonnance de sortie sans avis médical.

N'HESITEZ PAS A POSER DES QUESTIONS SUR LE TRAITEMENT QUI VOUS EST PRESCRIT A L'HOPITAL.
VOUS POUVEZ EGALEMENT DEMANDER A RENCONTRER UN PHARMACIEN.



Frais d'hospitalisation

Ils comprennent les frais de séjour, le forfait journalier hospitalier et, le cas échéant, le supplément pour chambre individuelle. Les tarifs sont affichés aux admissions. Les frais sont à régler auprès des admissions (par carte bancaire, espèces ou chèque à l'ordre du Trésor Public) le jour de votre sortie.

Frais de séjour

Ils correspondent aux tarifs fixés par l'état. Ces frais varient selon la discipline et la durée de séjour. Si les formalités administratives ont été remplies, le coût de votre hospitalisation pourra être totalement ou partiellement réglé à l'hôpital par le ou les organismes qui vous prennent en charge.

Forfait journalier hospitalier

Ce forfait journalier correspond à une participation forfaitaire à l'hôtellerie et à la restauration. Il est fixé annuellement par l'état. Il n'est pas dû en cas d'hospitalisation de jour et en maternité (à partir du 6^e mois de grossesse et jusqu'à 12 jours après l'accouchement).

Affection de longue durée

Si vous souffrez d'une affection de longue durée, la prise en charge à 100% ne vaut que si l'hospitalisation est en rapport avec cette affection.

Vous n'êtes pas assuré social

Vous devez régler la totalité des frais de séjour. Une avance, correspondant à 3 jours d'hospitalisation, vous sera demandée.

Chambre particulière

Vous pourrez être admis en chambre particulière pour convenance personnelle dans la limite des places disponibles. Renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour savoir si elle prend en charge le supplément journalier.

Accompagnants : hébergement et restauration

Un membre de votre famille ou un proche peut passer la nuit auprès de vous après accord du chef de service. L'hébergement en chambre accompagnante est facturé.

Des repas à titre payant peuvent être servis aux accompagnants. Le règlement est à effectuer aux admissions.

Activité libérale et dépassements d'honoraires

Dans certaines spécialités médicales, vous pouvez choisir d'être pris en charge au titre de l'activité libérale. Dans ce cas, il vous sera peut-être facturé des dépassements d'honoraires. Un affichage en salle d'attente vous informera des tarifs pratiqués, si ce n'est le cas, renseignez-vous auprès du secrétariat du service ou auprès du médecin.

Notre partenaire
HAPPYTAL (conciergerie) gère pour le compte de l'hôpital les chambres individuelles et services associés.

Votre sortie

La date de votre sortie est fixée par le médecin du service. Les certificats médicaux, ordonnances et informations relatives à votre hospitalisation vous seront remis à votre départ et communiqués à votre médecin traitant. L'organisation des soins après votre sortie peut être envisagée en collaboration avec vos proches, votre médecin traitant, les différents réseaux de prise en charge à domicile.

Les formalités administratives

Avant de quitter l'hôpital, n'oubliez pas de vous rendre au bureau des admissions muni de votre autorisation médicale de sortie, afin d'enregistrer votre départ et de vous acquitter des frais d'hospitalisation restant éventuellement à votre charge.

Vous recevrez les documents permettant de :

- ✓ Justifier l'hospitalisation auprès de votre employeur
- ✓ Obtenir des indemnités journalières ainsi que le remboursement de la part des frais d'hospitalisation pris en charge par votre mutuelle
- ✓ Percevoir le remboursement des frais de transport par la Sécurité Sociale (se référer au paragraphe suivant)

Si vous souhaitez quitter l'hôpital contre avis médical, après avoir reçu toutes les informations sur les conséquences de votre décision, il vous sera demandé de signer une attestation déchargeant l'établissement de toute responsabilité.

Transports pour regagner votre domicile

Il vous appartient d'organiser votre retour, avec vos proches ou en transport en commun.

Les transports sanitaires ou par taxi ne sont pris en charge par l'assurance maladie que si votre état de santé le justifie. Dans ce cas, vous pourrez faire appel au transporteur de votre choix.

Le questionnaire de sortie

Afin d'améliorer notre service, nous vous remercions de répondre au questionnaire anonyme qui vous sera remis lors de votre hospitalisation. Vos réponses nous sont précieuses pour consolider nos actions et renforcer la qualité de nos prestations.

Ce questionnaire nous permet d'évaluer la satisfaction des usagers. L'établissement participe également à l'enquête nationale e-satis, en nous communiquant votre mail, vous serez invité à donner votre avis sur l'établissement au ministère de la santé.



Résultats de satisfaction

En 2019, 97% des patients ont été satisfaits de leur séjour au CH4V. Résultats détaillés consultables sur notre site internet www.ch4v.fr

Informations pratiques

Chambre

Nous vous proposons des chambres individuelles ou doubles.

Vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière lors de votre préadmission ou lors de votre arrivée (en fonction des disponibilités) moyennant un supplément.

A noter qu'un bon cadeau est offert par notre conciergerie Happytal pour toute demande de chambre individuelle.

Linge

Seul le linge de lit est fourni. Il vous appartient d'apporter et de nettoyer votre linge et vos affaires personnelles.

Repas

Les horaires de repas diffèrent selon les services. Ils vous seront communiqués par le cadre du service.

Si votre santé le nécessite, notre diététicienne compose des repas spécifiques conformément aux prescriptions médicales.

Pour votre santé, les boissons alcoolisées ne sont pas autorisées.

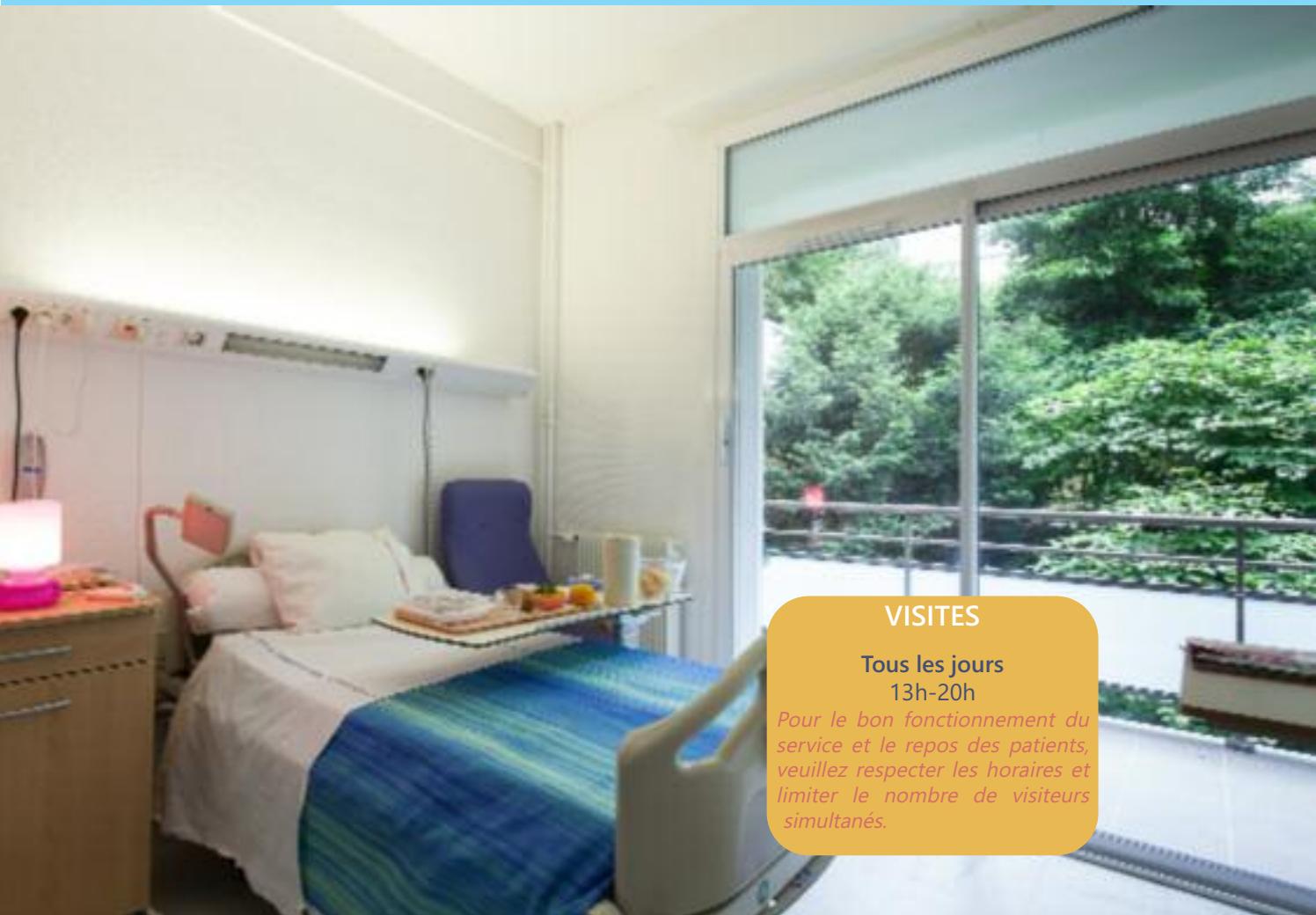
Objets et biens de valeur

Les chambres sont équipées d'un coffre. Si vous y laissez des affaires personnelles, pensez à le verrouiller lorsque vous vous absentez.

Nous vous recommandons de ne pas garder dans votre chambre de biens de valeurs ou de sommes d'argent.

L'hôpital ne pourra être tenu pour responsable de la perte ou du vol de ce que vous conservez avec vous. Confiez à votre famille ce dont vous n'avez pas besoin pendant votre hospitalisation. Sinon, déposez-les dès votre entrée à l'hôpital au coffre du bureau des admissions après en avoir réalisé un inventaire (sommes d'argent, bijoux ...). L'établissement est en droit de refuser le dépôt de certains objets, tels que clés, téléphones, ordinateurs...

Si votre sortie est programmée un week-end ou un jour férié, prenez vos précautions pour les récupérer la veille.



VISITES

Tous les jours
13h-20h

Pour le bon fonctionnement du service et le repos des patients, veuillez respecter les horaires et limiter le nombre de visiteurs simultanés.



HAPPYTAL

www.happytal.com

☎ 01 84 17 23 73

Saint-Cloud

Lundi-vendredi

10h-18h

Sèvres

Lundi-vendredi

10h-18h

Les prestations payantes

Afin de rendre votre séjour aussi agréable que possible, le Centre Hospitalier des Quatre Villes s'est associé avec des partenaires proposant des prestations et services susceptibles d'améliorer votre quotidien.

Conciergerie

Pour améliorer votre quotidien, le service de conciergerie HAPPYTAL propose différents services : pressing, livraison de repas en chambre... Le détail des prestations est consultable dans votre chambre ou sur www.happytal.com

Cafétéria

Une cafétéria et un point presse sont à votre disposition dans le hall d'accueil. Vous y trouverez une restauration légère sucrée et salée, des boissons chaudes et froides, la presse quotidienne et hebdomadaire.

Téléphone - TV - Wifi

L'ouverture des abonnements se fait soit auprès de la cafétéria, soit depuis le site internet du CH4V (www.ch4v.fr).
Le tarif d'abonnement est dégressif en fonction de la durée de votre séjour.

CAFÉTÉRIA - TV - TÉLÉPHONE - WIFI

Horaires d'ouverture

Saint-Cloud

Lundi-vendredi 8h-18h

Week-ends et jours fériés 12h-17h

☎ Depuis votre chambre : 70 43

Sèvres

Lundi-vendredi 9h30-18h30

Week-ends et jours fériés 12h-17h

☎ Depuis votre chambre : 50 23

La 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.



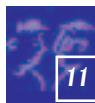
8 **La personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.



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 entendu** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

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

Dossier médical

Vous pouvez accéder aux informations de votre dossier médical¹. Pour en obtenir une copie, il vous suffit d'adresser un courrier (3 place silly - 92210 Saint-Cloud) au directeur de l'établissement indiquant votre identité (joindre la copie recto/verso de votre pièce d'identité) et les motifs de la demande. L'envoi et le coût des copies sont à votre charge.

Confidentialité

Vous pouvez demander que votre hospitalisation soit tenue secrète. Pour cela, précisez-le dès la constitution de votre dossier administratif.

Certaines informations médicales et administratives vous concernant sont traitées par informatique² dans le strict respect du secret médical. Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification de l'ensemble des données vous concernant³.

Afin de faciliter votre séjour, certaines données administratives sont partagées avec les prestataires partenaires de l'établissement, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Information et consentement

Le médecin vous donne des informations sur votre état de santé et sur les soins envisagés. Afin d'exprimer votre consentement de façon libre et éclairée, vous recevrez une information orale sur les actes, examens ou traitements qui seront pratiqués, les bénéfices attendus et les risques éventuels, normalement prévisibles. Cette information est accompagnée le plus souvent d'un document écrit que vous devez signer pour attester de votre consentement. Votre consentement sera également demandé s'il s'avère nécessaire de partager, avec des professionnels ne faisant pas partie de la même équipe de soins, des informations vous concernant⁴.

Personne de confiance

Il vous est proposé de désigner par écrit une personne de confiance⁵ (parent, proche, médecin traitant) qui pourra vous accompagner dans vos démarches et lors de vos entretiens médicaux. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire.

Personne à prévenir

Les personnes à prévenir sont les personnes qui seront contactées par l'équipe médicale et soignante en cas d'évènements particuliers, au cours du séjour, d'ordre pratique, organisationnel ou administratif (transfert vers un autre établissement de santé, fin de séjour ou sortie)

Directives anticipées

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 indiquent la volonté de la personne relative à sa fin de vie et concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitements ou d'actes médicaux.

Elles sont valables sans limite de temps mais révocables à tout moment. Leur prise en considération s'impose au médecin.

Accompagnement des patients en fin de vie

Attentives aux souffrances tant physiques que psychiques, les équipes médicales et soignantes adaptent régulièrement leur prise en charge, afin de soulager au mieux les patients. Leurs décisions sont prises de façon collégiale. De plus, elles assurent, l'accompagnement et le soutien de la famille et/ou de l'entourage du patient.

¹ Loi n°2002-303 du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé et décret n°2002-637 du 29 avril 2002

² Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

³ Article 38 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée par la loi du 6 août 2004.



Protection des données personnelles

Des données personnelles sont collectées dans le cadre de votre prise en charge au CH4V (identité, coordonnées, données médicales...).

Elles font l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Le traitement de ces données répond à plusieurs finalités:

- respecter les obligations légales et réglementaires,
- gérer et organiser la prise en charge dans des conditions optimales de qualité et de sécurité des soins,,
- établir la facturation. Dans ce cas, les données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale et aux personnes intervenant sous son autorité dans l'établissement. Elles sont protégées par le secret médical.

Conformément au règlement général sur la protection des données, entré en vigueur le 25 mai 2018, le CH4V veille au respect de la confidentialité et à la sécurité des données personnelles. Vous disposez ainsi d'un droit d'accès à toutes les données personnelles recueillies dans le cadre de votre prise en charge au CH4V.

Vous disposez également d'un droit de rectification, d'opposition, de transfert et de suppression de ces données en vous adressant au Directeur du CH4V.

Pour ce faire, nous vous invitons à :

- **pour obtenir une copie de votre dossier patient** : adresser un courrier (3 place silly - 92 210 Saint-Cloud au Directeur de l'établissement) en indiquant votre identité (joindre la copie recto/verso de votre pièce d'identité) et le(s) motif(s) de votre demande. Les coûts de reprographie et d'envoi sont à votre charge.

- **pour exercer votre droit de rectification, d'opposition, de transfert et de suppression** : contacter le délégué à la protection des données du CH4V à l'adresse mail suivante : dpo.gh2@ch4v.fr

Dons d'organes

Au nom de la solidarité nationale, c'est le principe du consentement présumé qui s'applique : la loi indique ainsi que nous sommes tous donateurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé.

Le principal moyen de s'opposer au prélèvement est de s'inscrire sur le registre national des refus géré par l'Agence nationale de biomédecine : www.registrenationaldesrefus.fr

Le refus peut également être exprimé par un écrit daté, signé et confié à un proche. Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches, qui devront en attester auprès de l'équipe médicale (une retranscription écrite mentionnant les circonstances de l'expression de votre refus sera conservée dans votre dossier médical).

Culte

Vous avez la possibilité d'exercer votre culte et notamment de recevoir la visite du représentant du culte de votre choix. Renseignez-vous auprès de l'équipe qui vous prend en charge. Les coordonnées des représentants des cultes sont également affichées dans chaque service.

Associations

Vous pouvez obtenir la liste des

associations partenaires du CH4V sur demande à : direction@ch4v.fr ou par téléphone au 01 77 70 70 01.

L'établissement est notamment lié par convention à l'association VMEH (Visite des Malades en Etablissements Hospitaliers), dont les bénévoles sont identifiés par un badge nominatif.

Questions et réclamations

Afin d'apporter une réponse à toutes difficultés ou problèmes que vous pourriez rencontrer au cours de votre hospitalisation, vous pouvez vous adresser au chef de service ou au cadre de santé. Si cela n'est pas suffisant, nous vous conseillons d'adresser un courrier au Directeur de l'établissement, ou saisir la Commission des Usagers⁶ (via la Direction de l'établissement).

Cette commission a pour rôle de veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches, contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge. Elle est composée du directeur, d'un médiateur médical et non médical, des représentants des usagers, du président de la commission médicale, du responsable qualité et du directeur du pôle personnes âgées.

Retrouvez la liste nominative des membres de la CDU sur www.ch4v.fr

Contact direction

direction@ch4v.fr

☎ 01 77 70 70 01

Monsieur le directeur
du Centre Hospitalier des Quatre Villes
3 place Silly, 92210 Saint-Cloud

⁴ Décret n°2016-1349 du 10 octobre 2016 relatif au consentement préalable au partage d'informations entre des professionnels ne faisant pas partie de la même équipe de soins.

⁵ Loi n°2002-303 du 4 mars 2002

⁶ Loi du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé et décret n°2016-726 du 1er juin 2016

Politique d'amélioration

Qualité et sécurité des soins

Le Centre Hospitalier des Quatre Villes s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Il est certifié dans son fonctionnement et ses pratiques par la Haute Autorité de Santé. Un comité de pilotage « qualité et gestion des risques » mobilise des représentants des différentes catégories de professionnels pour définir puis suivre les actions d'amélioration et évaluer les pratiques.

Le CH4V s'est vu attribuer la note maximale de certification (A) en 2018.

Résultats de la certification sur www.ch4v.fr et rapport complet sur www.has-sante.fr

Hygiène et prévention des risques infectieux

Un comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins, le CLIAS, est en place dans l'établissement depuis de nombreuses années. Son rôle est d'organiser la prévention et la surveillance de ces infections.

Aussi, nous vous remercions de bien vouloir respecter les règles et recommandations suivantes :

- ✓ Veillez à avoir une bonne hygiène corporelle et bucco-dentaire,
- ✓ Veillez à vous laver les mains avant le repas et après être allé aux toilettes,
- ✓ Ne manipulez pas les dispositifs médicaux (perfusion, sonde urinaire, pansement, drains...) sans l'accord de l'infirmier(e).
- ✓ Dans certains services, les plantes et fleurs ne sont pas autorisées, renseignez vous auprès du personnel.

Signalez à l'équipe soignante :

- ✓ tout problème ou question,
- ✓ si vous avez été hospitalisé à l'étranger dans l'année précédente,
- ✓ si vous êtes porteur d'une bactérie résistante aux antibiotiques

Le fait de respecter ces consignes contribue à la réduction des risques infectieux et à votre sécurité.

Lutte contre la douleur

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Le Centre Hospitalier dispose d'un Comité de Lutte contre la Douleur chargé de s'assurer des formations du personnel, de la disponibilité des matériels et traitements, de la mise à disposition de protocoles adaptés à la prise en charge optimale de la douleur.

La douleur n'est pas une fatalité, elle se prévient et se traite. **Il est indispensable d'en parler** aux médecins ou aux infirmiers. Les équipes feront au mieux pour l'évaluer et la traiter.



Indicateurs qualité 2019

- Certification Haute Autorité de Santé : **A**

Les résultats détaillés et les Indicateurs Nationaux de Qualité et de Sécurité des Soins sont consultables sur www.scopesanté.fr

Droits et devoirs : le bien vivre ensemble

Vous allez pendant quelques temps vivre avec d'autres personnes ; quelques règles sont à respecter.

• Soyez discret et respectueux

Pensez à respecter le repos de vos voisins, évitez les visites en groupe, modérez le son de vos appareils radio et télévision, limitez l'usage du téléphone portable.

Respectez le personnel, il vous doit courtoisie et prévenance... vous aussi.

Les menaces et agressions envers le personnel hospitalier sont lourdement sanctionnées par le code pénal.

Respectez aussi l'environnement et le matériel mis à votre disposition durant votre séjour

• Participez au respect de la confidentialité

Prévenez le service si vous avez une demande particulière concernant votre confidentialité.

Ne cherchez pas à savoir ce qui arrive aux autres et restez discret au sujet des conversations entendues.

Sortez si possible d'une chambre à deux lits lorsque l'on s'occupe de votre voisin.

• **Soyez attentif au principe de laïcité**, qui s'applique aux équipes médicales, soignantes, administratives, mais aussi aux patients et à leur entourage. Conformément aux valeurs du service public hospitalier, aucune personne ne peut faire l'objet de discriminations dans l'accès aux soins : quelles que soient vos origines, vos croyances philosophiques ou religieuses, vous serez soigné de la même façon dans notre hôpital.

• **Restez à disposition des équipes soignantes** pour faciliter l'organisation des soins, renseignez-vous sur les horaires des visites médicales ou des examens auprès des équipes

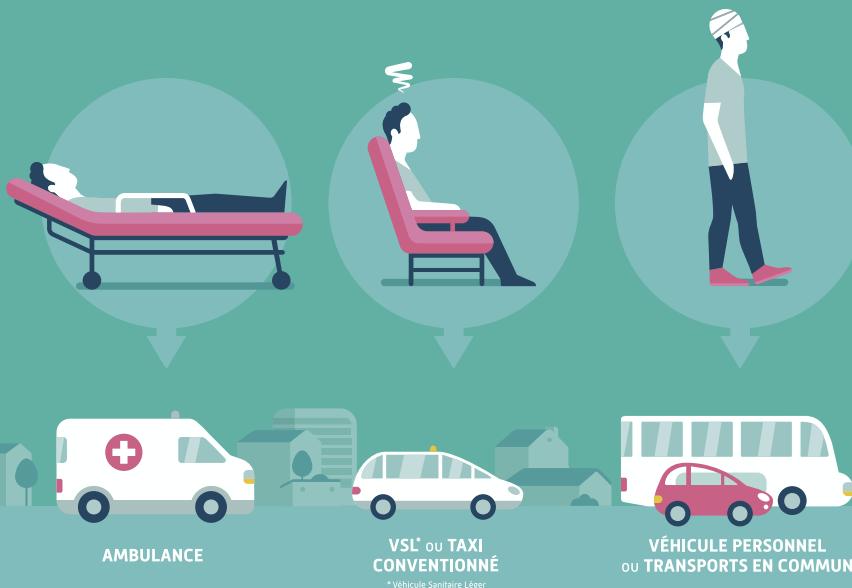
• **Participez à la bonne gestion de votre dossier administratif** ; les soins dispensés à l'hôpital n'étant pas gratuits, vous devez présenter les attestations de prise en charge et régler le cas échéant les frais restant à votre charge

Nous attirons également votre attention sur l'interdiction de fumer et de consommer des boissons alcoolisées au sein de l'établissement.

Pour plus de précisions, vous pouvez consulter le règlement intérieur de l'établissement, soit sur le site www.ch4v.fr, soit en en faisant la demande auprès de la direction (direction@ch4v.fr ou 0177707001)



Pour la prescription de votre transport, c'est votre état de santé d'abord.



En cas de prise en charge de votre transport, votre médecin prescrit le mode de transport le plus adapté à votre état de santé.

A l'hôpital aussi, j'adopte des gestes éco-responsables :

Je prends soin de ne pas laisser couler le robinet ou la douche trop longtemps.

J'éteins lorsque je sors d'une pièce.

J'aère ma chambre quelques minutes par jour.

Je ne change pas systématiquement mes serviettes de toilette.

Je signale aux infirmières les médicaments que je n'ai pas consommés.

J'essaie de terminer mon plateau repas et à la prise de commande je signale ce que je n'aime pas.

Si j'ai froid, je mets un pull ou un gilet supplémentaire avant de faire monter la température de la chambre.

Et que fait le CH4V en matière de développement durable ?

Nous développons l'éclairage par leds et réglables à distance.

Nous installons des chaudières à récupération de chaleur.

Nous améliorons l'isolation thermique de nos bâtiments.

Nous calibrons les repas selon les recommandations nutritionnelles.

Nous imprimons de moins en moins de documents.

Nous soutenons la biodiversité par l'installation de ruches et d'hôtels à insectes.

Nous trions la majorité de nos déchets, donnons ou recyclons nos anciens équipements.

Nous cherchons à travailler avec des fournisseurs responsables.

Nous soutenons les transports les moins polluants et formons nos chauffeurs à l'éco-conduite.

Nous produisons notre compost et récupérons l'eau de pluie pour l'arrosage.



Comment se rendre sur le site de Saint-Cloud ?

Rue Lauer - 92 210 Saint-Cloud

-  **Train** Ligne SNCF Paris Saint-Lazare / Versailles Rive Droite ou Saint-Nom La Bretèche - arrêt Saint-Cloud
-  **Tramway** T2 Pont de Bezons / Porte de Versailles - arrêt Parc de Saint-Cloud
-  **Métro** Ligne 10, arrêt Boulogne Pont-de-Saint-Cloud puis Bus
-  **Bus** Lignes 160, 460 ou 467 - arrêt Gare de Saint-Cloud
-  **Voiture** 3 Parkings payants à proximité de l'hôpital

Comment se rendre sur le site de Sèvres ?

141 grande rue - 92 310 Sèvres

-  **Train** Ligne SNCF Paris Saint-Lazare / Versailles Rive Droite - arrêt Sèvres Ville d'Avray
-  **Tramway** T2 Pont de Bezons / Porte de Versailles - arrêt Pont de Sèvres puis Bus
-  **Métro** Ligne 9, arrêt Pont de Sèvres puis Bus
-  **Bus** Ligne 171 - arrêt Hôpital Jean Rostand
-  **Voiture** Parking payant devant la résidence Jean Rostand

01 77 70 70 70

www.ch4v.fr