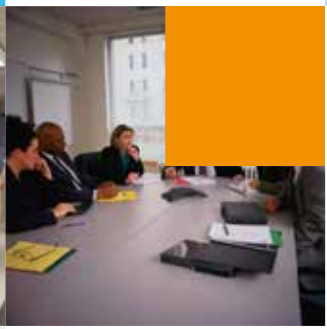
LIVRET D'ACCUEIL

CENTRE HOSPITALIER
DES QUATRE VILLES



Lieu de santé
sans tabac

Suivez-nous sur les réseaux sociaux : @ch_quatrevilles

Venir à Sèvres

Site de Sèvres

Soins de Suite et de Réadaptation,
Médecine Gériatrique, Soins Palliatifs, Addictologie,
EHPAD(Résidence Jean Rostand).

141, Grande Rue - 92310 Sèvres

SNCF

Ligne L : Paris Saint-Lazare/ Versailles Rive droite
Station **Sèvres-Ville d'Avray**
(18 minutes en moyenne depuis Saint-Lazare)
puis 15 minutes à pied.
Ligne N : Paris Montparnasse/ Versailles Chantiers
ou Rambouillet ou Dreux ou Mantes La Jolie
Station **Sèvres Rive gauche**
(8 minutes en train direct ou 17 minutes)
puis 15 minutes à pied.
Ligne U : La Défense - La Verrière
Station **Sèvres - Ville d'Avray**, *puis 15 minutes à pied*

TRAM

Ligne ② Pont de Bezons - Porte de Versailles
Station **Musée de Sèvres** puis bus 171
Arrêt **Hôpital Jean Rostand**

MÉTRO

Ligne 9 - Mairie de Montreuil/Pont de Sèvres
Arrêt : **Pont de Sèvres** puis prendre le bus
jusqu'à la station **Hôpital Jean Rostand**

BUS

Ligne 171 - Pont de Sèvres/Versailles
Arrêt **Hôpital Jean Rostand**

Venir à Saint-Cloud

Site de Saint-Cloud

Urgences, Médecine, Chirurgie, Maternité,
Gynécologie, Bloc opératoire, SSPI, UHCD,
Hémodialyse, Consultations, Laboratoire.

Rue Charles Lauer - 92210 Saint-Cloud

SNCF/ RER

Ligne L : Paris-Saint-Lazare - Versailles
ou Saint Nom la Bretèche, station **Saint-Cloud**
(entre 15 et 20 minutes depuis Saint-Lazare)
Ligne U : La Défense - La Verrière,
Arrêt **Saint-Cloud**
(10 minutes entre Saint-Cloud et La Défense)

TRAM

Ligne ② **:** Pont de Bezons - La Défense
Porte de Versailles, Station **Parc de Saint-Cloud**
puis 5 minutes à pied ou Bus 160 460 467
Arrêt **Gare SNCF de Saint-Cloud**

MÉTRO

Ligne 10 : Gare d'Austerlitz
Boulogne Pont de Saint-Cloud.
Arrêt : **Boulogne Pont de Saint-Cloud**
puis 15 minutes à pied. Bus 160 460 467
Arrêt **Gare SNCF de Saint-Cloud**

BUS

Bus 160 460 467
Arrêt **Gare SNCF de Saint-Cloud**

IMPORTANT

CRISE SANITAIRE :
Nous vous demandons de respecter les consignes sanitaires et de visites affichées dans l'établissement au moment de votre hospitalisation.

TOUTES LES INFOS :
Rendez-vous sur le site internet du CH4V :
www.ch4v.fr

Suivez-nous sur les réseaux sociaux :
@ch_quatrevilles

Le centre hospitalier des quatre villes, communément appelé CH4V est un établissement public de santé des Hauts de Seine, rattaché au GHT 92, dont il est l'établissement support.

SOMMAIRE

Présentation de l'établissement 4
- Bienvenue au CH4V 4
- Les consultations 6
- Le CH4V à Sèvres 8
- Le CH4V à Saint-Cloud 9

Votre admission 10
- Formalités d'admission 10
- Frais d'hospitalisation 11

Votre séjour 13
Des équipes pluridisciplinaires à votre service 13
Informations pratiques et recommandations 15
- Votre identité 15
- Vos médicaments à l'hôpital 15
- Vie pratique 17
- Visites et informations de vos proches 18
- Prestations hôtelières 19

La vie dans l'établissement 20
- La sécurité à l'hôpital 20
- Hôpital sans tabac 20
- Bien vivre ensemble 21
- Prise en charge du handicap 22

Votre sortie 23

Un établissement engagé 24
« Expérience patient » votre avis nous intéresse 24
- Des professionnels à votre écoute 24
- Questionnaire de sortie 24

Une instance et des associations à votre écoute 24
Politique d'amélioration 25
- Qualité et sécurité des soins 25
- Hygiène et prévention 25
- Lutte contre la douleur 25
- Gestes éco-responsables et développement durable 26

Vos informations et vos droits 27
- Charte de la personne hospitalisée 27
- Vos droits 28

Le Centre Hospitalier des Quatre Villes est un établissement public de santé issu de la fusion en 2006, du centre hospitalier de Saint-Cloud et du centre hospitalier intercommunal Jean Rostand de Sèvres-Chaville-Ville d'Avray. La réunion de ces deux établissements distants de 5 km consolide une offre de soins de qualité adaptée aux besoins de la population.

Bienvenue au CH4V

Il est depuis le 1er juillet 2016 l'établissement support 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. Hôpital de proximité, le Centre Hospitalier des Quatre Villes offre un large éventail d'activités médicales et chirurgicales.

Le pôle Femme-Enfant-AMP assure la prise en charge des femmes enceintes et de leurs bébés au sein de la maternité de niveau 2A (service de néonatalogie). Il propose une offre complète en gynécologie médicale et chirurgicale et accompagne les couples tout au long de leur parcours au sein du centre d'Assistance Médicale à la Procréation (du diagnostic anténatal au suivi postnatal).

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

Nos deux services de médecine aigüe assurent des prises en charge spécialisées en : gériatrie, médecine interne, infectiologie, rhumatologie, cardiologie, néphrologie, endocrinologie et gastroentérologie.

Un hôpital de jour médical et chirurgical accueille les patients en ambulatoire si les conditions de leur prise en charge le permettent. Il assure notamment des bilans de chute, des bilans cardiovasculaires et la prise en charge de l'insuffisance cardiaque.

Des consultations externes sont proposées en cardiologie, stomatologie, ORL, gynécologie, urologie, dermatologie, endocrinologie, chirurgie viscérale et orthopédique... Elles 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 CH4V dispose aussi :*

Une filière complète de prise en charge gérontologique :

- **1** unité de gériatrie aigüe
- **1** service de médecine interne gériatrique
- **2** établissements pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) dont un 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.

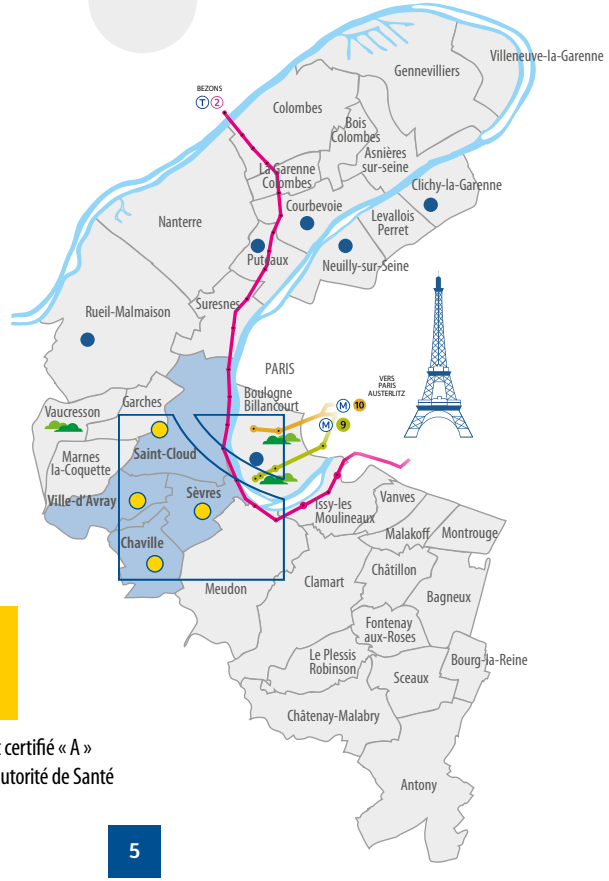
EHPAD : *Établissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes*

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Le plateau médico-technique assure dans différents domaines des prestations répondant aux standards les plus récents en matière de qualité et de sécurité des soins. Il comprend un laboratoire polyvalent, une offre d'imagerie médicale en partenariat avec le CIMOP (scanner, IRM, radiologie conventionnelle, mammographie), une pharmacie à usage intérieur, un bloc opératoire et un bloc obstétrical..

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

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.



Établissement certifié « A »
par la Haute Autorité de Santé

Les sites du CH4V
CH4V (Site de Saint-Cloud)
rue Charles Lauer
92210 Saint-Cloud
01 77 70 70 70

CH4V (Site de Sèvres)
141, Grande rue
92310 Sèvres
01 77 70 70 70

Résidence Lelégard
EHPAD et USLD
1, rue Lelégard
92210 Saint-Cloud
01 77 70 75 02

Les consultations

Spécialités chirurgicales et anesthésie
Prendre rendez-vous : 01 77 70 73 73 et Doctolib
- Anesthésie
- Chirurgie buccale
- Chirurgie digestive et viscérale
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie ORL

Laboratoire/ Prélèvements sanguins
Prendre rendez-vous : 01 77 70 74 60

Ostéopathie
Prendre rendez-vous : 01 77 70 73 73 et Doctolib

Spécialités médico-gérontologiques
Prendre rendez-vous : 01 77 70 73 73 et Doctolib
Consultation mémoire

Spécialités médicales
Prendre rendez-vous : 01 77 70 73 73 et Doctolib
- Cardiologie
- Dermatologie (dermatologie classique et pédiatrique)
- Diabétologie-Endocrinologie
- Hépato-Gastro-Entérologie
- Diététique
- Médecine interne (immuno-hématologie, patients VIH et infectieux)
- Néphrologie
- ORL
- Rhumatologie
- Urologie

Addictologie
Prendre rendez-vous : 01 77 70 79 50

Spécialités gynéco-obstétricales
Prendre rendez-vous : 01 77 70 78 00 et Doctolib
- Assistance Médicale à la Procréation
- Gynécologie (médicale et chirurgicale)
- Obstétrique
- Planning familial
- Préparation à la naissance

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

Résidence Jean Rostand
EHPAD
141, Grande rue
92310 Sèvres
01 77 70 79 00

CSAPA Sèvres
141, Grande rue
92310 Sèvres
01 77 70 79 50

CSAPA Boulogne
13, bis rue Rieux
92100 Boulogne-Billancourt
01 77 70 75 87

Les consultations

Psychologue : **01 77 70 74 04** et **01 77 70 76 96**
Service social : **01 77 70 78 00**

Inscription à la maternité
Prendre rendez-vous :
01 77 70 74 10 - 01 77 70 76 07 - 01 77 70 76 17

Examens médicaux
Prendre rendez-vous : 01 77 70 73 73 et Doctolib
- Audiogramme
- Coloscopie
- Coloscanner
- Cystoscopie
- Doppler TSA et MI/
- Échodoppler vasculaire
- Échographie gynécologique et obstétricale : **01 77 70 78 00**

Exploration fonctionnelle cardiologique :
- Échographie, Holter ECG MAPA et test d'effort
- Fibroscopie gastrique sous anesthésie locale

Imagerie médicale
Le centre hospitalier est lié par un partenariat avec le Centre d'Imagerie Médicale de l'Ouest Parisien (CIMOP) implanté au sein même de l'hôpital, à Saint-Cloud et à Sèvres.

Prendre rendez-vous : 01 41 12 81 90
- Arthroscanner
- Échographie générale
- Échographie pédiatrique
- IRM
- Mammographie
- Radiologie conventionnelle
- Ostéodensitométrie
- Panoramique dentaire
- Scanner.

CIMOP : *Centre d'Imagerie Médicale de l'Ouest Parisien*
CSAPA : *Centre de soins d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie*

le CH4V à Sèvres

Site de Sèvres
Soins de Suite
et de Réadaptation,
Médecine gériatrique,
Soins Palliatifs, Addictologie,
EHPAD
(Résidence Jean Rostand)

141 Grande Rue
92310 Sèvres

REZ-DE-JARDIN

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

REZ-DE-CHAUSSÉE

- Imagerie médicale (CIMOP)
- Consultations
- CSAPA

1er étage

- Médecine gériatrique aiguë
- Soins palliatifs

2è étage

- SSR Addictologie/ Consultations

3è étage

- Addictologie- Hospitalisation

4è étage

- Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

5è étage

- Médecine interne gériatrique

6è étage

- Soins de Suite et de Réadaptation (SSR)

7è étage

Salle de réunion (Charles ODIC)

141, Grande Rue

PRÉSENTATION DE L'ÉTABLISSEMENT

le CH4V à Saint-Cloud

Site de Saint-Cloud
Urgences, Médecine,
Chirurgie, Obstétrique,
Gynécologie, Bloc opératoire,
SSPI, UHCD,
Hémodialyse, Consultations,
Laboratoire.

Rue Charles Lauer
92210 Saint-Cloud
Entrée principale :
Face à la Gare SNCF
de Saint-Cloud

RB2

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

RB1

- Pharmacie
- Imagerie médicale CIMOP
  Accès par 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,
- Prélèvement de biologie

Niveau RH

- Médecine
- Urgences : médicales, chirurgicales et gynécologiques.
- Unité d'hospitalisation de courte durée

1er étage

- Maternité
- Hospitalisation complète de chirurgie
- Chirurgie gynécologique
- Hôpital de jour

2è étage

- Urgences obstétricales
- Centre d'Assistance Médicale à la Procréation
- Bloc obstétrical
- Bloc opératoire

3è étage

- Salle de préparation à la naissance
- Maternité
- Grossesses pathologique

4è étage

- Néonatalogie
- Direction (ascenseur B)

Rue Charles Lauer

> SERVICE DES ADMISSIONS : Horaires d'ouverture

Saint-Cloud
Lundi-vendredi : 8 h - 17 h
Samedi : 8 h - 15 h 30
Fermé les dimanches
et jours fériés
Tél : 01 77 70 70 82

Sèvres
Lundi-vendredi : 8 h 30 - 17 h
Fermé les week-ends
et jours fériés
Tél : 01 77 70 78 21

Pré admission en ligne :

Pour plus de simplicité et afin d'éviter la file d'attente, vous pouvez réaliser vos démarches d'admission en ligne, à partir du site internet de l'établissement. Dès le 7e mois pour les accouchements.

PUMA : *Protection Universelle Maladie*
AME : *Aide Médicale de l'État*

Formalités d'admission

Dès votre arrivée, veuillez 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 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. La pré-admission peut être réalisée en guichet ou en ligne depuis le site internet de l'établissement.

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.

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 PUMA :** attestation PUMA complémentaire
> **Bénéficiaire AME :** attestation AME
> **Étranger :** 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.

VOTRE ADMISSION

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. Vous pouvez également payer en ligne à partir du site internet de l'établissement.

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 6e 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 en maternité équipée d'un lit double

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. Vous pouvez réaliser la demande en ligne depuis le site internet.

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.

happytal
le sourire en plus

Notre partenaire Happytal (conciergerie) gère pour le compte de l'hôpital la réservation des chambres individuelles et services associés.

Des équipes à votre service

Le personnel qui vous entoure

Dès votre arrivée et pendant toute la durée de votre hospitalisation, l'équipe médicale et soignante se relaiera à votre chevet 24 heures sur 24. Chacun des intervenants, identifié par son nom et sa fonction sur sa tenue de travail, a un rôle précis dans votre prise en charge. N'hésitez pas à les interroger.

L'équipe médicale

Composée de médecins et de sages-femmes, elle vous prend en charge dès votre arrivée, établit un diagnostic adapté, assure les prescriptions médicales d'examens 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.

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 votre prise en charge, tout en veillant à la qualité et à la sécurité de votre séjour : diététiciens, kinésithérapeutes, techniciens de laboratoire, préparateurs en pharmacie...

Des équipes à votre service

L'assistante médico-administrative (secrétariats médicaux)
Elle a un rôle d'accueil, d'information et de communication. Elle veille notamment à la bonne gestion de votre dossier médical.

Dans le secteur obstétrique et pédiatrique, vous rencontrerez aussi :

Des sages-femmes qui assurent certains examens prénataux et la préparation à la naissance. Elles pratiquent les accouchements et assurent la surveillance des mamans et des nouveau-nés durant leur séjour.

Des infirmières puéricultrices, chargées de dispenser les soins infirmiers aux nourrissons.

Des auxiliaires de puériculture, qui veillent au bien-être des enfants et nourrissons et assurent les soins d'hygiène et de confort.

Le service social
Si vous souhaitez rencontrer une assistante sociale (pour préparer votre retour à domicile ou votre transport, 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…
D'autres professionnels œuvrent, souvent en coulisses, au bon déroulement de votre séjour : personnels administratifs, logistiques et techniques.
Vous rencontrerez aussi à votre arrivée et à votre sortie, les personnels du bureau des admissions en charge de la gestion de votre dossier administratif.

Les personnes bénévoles

Des associations de bénévoles concourent également au bon déroulement de votre séjour. Notamment, les membres de l'association VMEH (Visite des Malades dans les Établissements Hospitaliers, les « blouses vertes »), qui apportent une présence chaleureuse et amicale aux personnes isolées en milieu hospitalier et en EHPAD.

Votre identité

À 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.

Informations pratiques et recommandations

VOS 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'infirmièr(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. À votre sortie ces traitements vous seront rendus en prenant en compte l'évolution de votre traitement.

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

Vos médicaments à l'hôpital

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.

N'hésitez pas a poser des questions sur le traitement qui vous est prescrit à l'hôpital. Vous pouvez également demander à rencontrer un pharmacien.

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'infirmièr(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.

Votre valise

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

Vie pratique

Chambre

Nous vous proposons des chambres individuelles ou doubles.
Vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière lors de votre pré-admission 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 et à ne rien laisser sans surveillance quand vous vous absentez, même pour un bref instant.
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 et information de vos proches

Visites

En période normale, les visites sont autorisées tous les jours de 13 heures à 20 heures.

Pour le bon fonctionnement du service et le repos des patients, il est indispensable de respecter ces horaires et de limiter le nombre de visiteurs simultanés.

Des dispositions particulières s'appliquent à certains services, notamment la maternité où, pour des raisons de santé, seules les visites des frères et sœurs du nouveau-né en bonne santé sont autorisées. Hormis pour ce cas particulier de la naissance, nous déconseillons la présence, dans nos services d'hospitalisation, de visiteurs mineurs de moins de 12 ans.

Information de vos proches

Les équipes transmettent les informations en premier lieu au patient lui-même mais aussi à ses proches sous réserve de son accord. Le médecin ne pouvant pas toujours rencontrer individuellement chaque membre de votre famille, définissez une **personne de confiance**, référente auprès du médecin, qui communiquera ensuite avec vos proches.

Le médecin n'étant pas toujours disponible au moment de la visite de vos proches, ces derniers peuvent **s'adresser à l'équipe, au cadre ou au secrétariat** pour organiser un temps d'échange avec lui.

>

Visites

Tous les jours **13 h - 20 h**

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

VOTRE SÉJOUR

Prestations hôtelières

Le Centre Hospitalier des Quatre Villes s'est associé avec des partenaires proposant des prestations et services susceptibles d'améliorer votre quotidien et rendre votre séjour aussi agréable que possible. Ces prestations sont à votre charge.

Conciergerie

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 ainsi que la presse quotidienne et hebdomadaire.

Télévision, wifi et téléphone

Toutes les chambres sont équipées de téléviseur. Vous pouvez en demander le branchement auprès de la cafétéria ou par téléphone. La société en charge de la télévision se déplace chaque jour dans le service. L'abonnement peut également être souscrit en ligne depuis le site internet.
www.ch4v.fr

>

Horaires d'ouverture cafétéria

Saint-Cloud

Lundi au vendredi
8 h 30 - 18 h

Week-ends et jours fériés
12 h - 17 h

Sèvres

Lundi au vendredi
9 h - 18 h

Week-ends et jours fériés
12 h - 17 h

LA VIE DANS L'ÉTABLISSEMENT

La sécurité à l'hôpital

> Ne fumez pas dans les chambres et les locaux.

> Ne branchez pas d'appareils électriques personnels (radiateur, ventilateur,…).

> N'apportez pas de liquides inflammables, de bougies.

A défaut, votre responsabilité personnelle serait engagée en cas de sinistre.

En cas d'incendie :
Restez calme, alertez le personnel et suivez ses instructions.

Hôpital sans tabac

Le CH4V est engagé dans une politique de prévention et de prise en charge du tabagisme, dans le cadre de la démarche « Lieu de santé sans tabac » portée par le RESPAAD.
Un lieu de santé sans tabac, c'est un établissement de santé au sein duquel on s'abstient de fumer (respect de la législation sur le tabagisme) et où l'on accompagne les patients et les professionnels fumeurs dans l'arrêt du tabac.

>

ELSA
Équipe de liaison et de soins en addictologie qui intervient directement auprès des patients, pour évaluer le degré de dépendance, informer, guider et proposer un projet de soin personnalisé ; en appui et en soutien des équipes soignantes, à leurs demandes.

Lieu de santé sans tabac

RÉSPAAD : *Réseau des Établissements de Santé pour la prévention des ADDictions)*

>

Pour plus de précision, vous pouvez consulter le règlement intérieur de l'établissement, soit sur le site : **www.ch4v.fr**, soit en faisant la demande auprès de la direction : **direction@ch4v.fr** ou **01 77 70 70 01**

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 la confidentialité de votre séjour.

> 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

Il 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 en faisant la demande auprès de la direction.
> **direction@ch4v.fr** ou **01 77 70 70 01**

Prise en charge du handicap

Vous êtes en situation de handicap ?

Nous veillons à faciliter votre accès aux soins

Dès **la prise de rendez-vous**, vos interlocuteurs prendront en considération vos attentes et vous orienteront si nécessaire, pour les activités situées sur le site de Saint-Cloud, vers l'accès dédié aux Personnes à Mobilité Réduite, situé au 3 place Silly.

Nous avons pensé pour vous **un parcours identifié** et simplifié, dès l'entrée du site, pour vous guider vers le lieu de votre consultation ou de votre examen médical.

Des bandes de guidage au sol sont mises en place à l'attention des **personnes aveugles** ou **malvoyantes**, et des touches en braille installées dans les ascenseurs.

Enfin, nous sommes en capacité de vous accueillir avec votre chien guide le cas échéant.

Décision et information médicales

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.

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.

Votre mode de 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.

EXPÉRIENCE PATIENT

Votre avis nous intéresse

Résultats de satisfaction en 2020

97% des patients ont été satisfaits de leur séjour au CH4V.
Résultats consultables sur internet :
www.ch4v.fr

Pour les contacter :
representants-usagers@ch4v.fr

Des professionnels à votre écoute

Durant votre séjour, les professionnels de santé (cadres, médecins) sont à votre écoute. Si toutefois vous rencontrez, au cours de votre séjour, une difficulté que l'équipe n'arrive pas à résoudre : vous pouvez envoyer un mail à l'adresse suivante assistance@ch4v.fr.
Votre demande sera traitée dans les meilleurs délais.

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 », menée par le ministère de la santé. En nous communiquant votre adresse mail, vous serez contacté après votre sortie pour y participer.

Une instance et des associations à votre écoute

La Commission des Usagers (CDU) a pour missions de veiller au respect des droits des usagers que vous êtes, faciliter vos démarches et contribuer à l'amélioration des conditions d'accueil et de prise en charge. Elle est composée du directeur, de trois représentants des usagers issus d'associations du secteur sanitaire ou social, d'un médiateur médical, d'un médiateur non médical, du président de la commission médicale d'établissement (médecin élu pour 4 ans par ses pairs), du responsable qualité – gestion des risques, du directeur adjoint en charge de la clientèle et du directeur adjoint en charge du pôle personnes âgées. Elle se réunit au moins 4 fois par an. La composition exacte de la CDU est disponible sur le site internet du CH4V ainsi que sur les présentoirs dédiés aux usagers dans les halls de chaque site.

Des représentants des usagers, issus d'associations agréées par le ministère de la santé, sont disponibles :
- Pour vous informer sur vos droits et à les faire valoir
- Pour faire le lien avec les professionnels de santé
- Pour vous conseiller ainsi que vos proches sur les démarches à entreprendre.

> 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 infirmier(e)s. Les équipes feront au mieux pour l'évaluer et la traiter.

POLITIQUE D'AMÉLIORATION

Qualité et sécurité des soins

Le Centre Hospitalier des Quatre Villes 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. La prochaine évaluation aura lieu en 2023.
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.

Et que fait le CH4V en matière de développement durable ?

> Nous développons l'éclairage par leds et réglable 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.

> 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.

Charte de la personne hospitalisée

*Principes généraux**

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

1 Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous,** en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2 Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins.** Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3 **L'information** donnée au patient doit être **accessible et loyale.** La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4 Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient.** Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5 **Un consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6 Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit.** Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7 La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

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

9 Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10 La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant.** Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11 La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

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

www.sante.gouv.fr

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

Vos droits

Dossier médical

Vous pouvez accéder aux informations de votre dossier médical [1]. 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 informatique [2] dans le strict respect du secret médical.
Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification de l'ensemble des données vous concernant [3].
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 concernant [4].

Personne de confiance

Il vous est proposé de désigner par écrit une personne de confiance[5] (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.

>

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.
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 .

VOS INFORMATIONS ET VOS DROITS

>

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

Personnes à prévenir

Les personnes à prévenir sont les personnes qui seront contactées par l'équipe médicale et soignante en cas d'événements 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.

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.

CDU : *Commission des Usagers*

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.ght92@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 donneurs 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).

VOS INFORMATIONS ET VOS DROITS

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 Établissements 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 une difficulté ne peut être résolue par l'équipe, vous pouvez envoyer un mail à l'adresse suivante : **assistance@ch4v.fr** . Votre demande sera traitée dans les meilleurs délais.
Si le problème persiste, nous vous conseillons d'adresser un courrier au Directeur de l'établissement, ou saisir la Commission des Usagers[6] (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.

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

> **Contact Direction :**
Monsieur le directeur
du Centre Hospitalier des Quatre Villes
3 place de Silly - 92210 Saint-Cloud
direction@ch4v.fr - 01 77 70 70 01

Soutenez les équipes et les projets du CH4V

Sur la page d'accueil de notre site internet : **www.ch4v.fr**

Formulaire de don en ligne

Destiné aux patients et à leurs proches

Vos dons nous permettent :

- **De soutenir les équipes de l'hôpital**
- **De contribuer à l'amélioration de la qualité des soins des patients et résidents et des conditions de travail des personnels**
- **De favoriser la diffusion de l'Art et de la Culture à l'hôpital**
- **De participer à l'innovation, la formation et à l'évolution des pratiques**

Pour un particulier, 66% du don est déductible dans la limite de 20% du revenu imposable. (Art.200 du CGI)

Il n'y a pas de petit don, votre soutien est déjà important !

Conception et réalisation : cathyleger.com - Mise à jour Service communication : 09/2021 - Crédits photos : Julien Mattia - Carole Martin - Anne-Claude Barbier - Gilles Plagnol - M Beaugé - X