



# LIVRET D'ACCUEIL **PATIENT** 2025



CENTRE HOSPITALIER  
**ARPAJON**

[www.ch-arpajon.fr](http://www.ch-arpajon.fr)



## LE MOT DU DIRECTEUR DÉLÉGUÉ

### **Vous êtes hospitalisé(e) au Centre hospitalier d'Arpajon.**

C'est avec un grand sens des responsabilités et une profonde bienveillance que nos équipes vous accueillent. Chaque jour, nous oeuvrons pour vous offrir des soins de qualité au sein d'un établissement fier d'incarner son rôle d'hôpital de proximité où chaque personne bénéficie d'une prise en charge personnalisée, de qualité, avec respect de la dignité.

Notre établissement met tout en oeuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles. Soyez assurés que nos professionnels de santé sont dévoués à votre bien-être et à votre guérison en toute neutralité.

Nous avons à coeur d'assurer des soins qui intègrent l'ensemble des dimensions de la santé. En tant qu'acteurs de santé, nous sommes engagés dans une démarche qui dépasse les frontières traditionnelles des soins médicaux. Préserver la santé signifie aussi préserver notre environnement et anticiper les défis sanitaires qui y sont liés.

Soucieux d'une amélioration continue dans la sécurité des soins et la graduation des prises en charge des patients, les liens entre le Centre hospitalier d'Arpajon (CHA) et le Centre hospitalier Sud Francilien (CHSF) ont été consolidés, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2020, par l'entrée en vigueur d'une direction commune qui dote les deux établissements de moyens d'action communs pour développer leur offre de soins.

Dans ce même objectif, nous attachons une grande importance à l'écoute de vos besoins et vos attentes. Nous vous invitons à compléter le questionnaire qui vous sera transmis à la fin de votre séjour et ainsi, participer à l'amélioration de nos pratiques et à l'adaptation de nos structures d'hébergement.

Vos retours nous aident à progresser et à renforcer notre offre de soins pour répondre au mieux aux exigences de la médecine moderne.

Nous vous remercions pour la confiance que vous nous accordez et nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

*Le Directeur délégué  
du Centre hospitalier d'Arpajon*

## LE MOT DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS



En tant que représentants des usagers du Centre hospitalier d'Arpajon, nous portons votre voix au sein des commissions et instances où nous sommes mandatés par l'Agence régionale de santé (ARS). Notre rôle est de veiller au respect de vos droits et de vos intérêts, tout en contribuant à améliorer le système de santé pour tous.

Nous sommes également là pour vous accompagner, notamment en cas de réclamation. Si vous le souhaitez, nous pouvons vous soutenir lors de vos échanges avec le médiateur ou tout autre démarche.

Nous sommes engagés dans plusieurs domaines essentiels :

- **Amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins ;**
- **Respect de la bientraitance, une approche globale visant à garantir une prise en charge respectueuse de vos droits et libertés, tout en étant à l'écoute de vos besoins et de ceux de vos proches ;**
- **Soutien aux personnes en situation de handicap ou de vulnérabilité, pour que chacun bénéficie d'un accueil et d'un suivi adaptés ;**
- **Accompagnement des patients en fin de vie, avec dignité et humanité.**

Dans cette démarche, la création d'une maison des usagers dédiée aux représentants des usagers est un atout essentiel. Ce lieu d'écoute, d'échange et de bienveillance favorise un lien fort entre vous, les équipes soignantes et l'établissement.

*Les représentants  
des usagers  
du Centre hospitalier  
d'Arpajon*



CENTRE HOSPITALIER  
**ARPAJON**

### + INFO

Centre hospitalier d'Arpajon  
18, Avenue de Verdun  
91290 Arpajon  
Téléphone : 01 64 92 92 92  
[www.ch-arpajon.fr](http://www.ch-arpajon.fr)



“

BIENVENUE AU CENTRE  
HOSPITALIER D'ARPAJON,  
NOUS SOMMES LÀ  
POUR VOUS ACCOMPAGNER  
ET PRENDRE SOIN DE VOUS.



CENTRE HOSPITALIER  
**ARPAJON**

## SOMMAIRE

### LE CH D'ARPAJON

|                                                 |    |
|-------------------------------------------------|----|
| Bienvenue au Centre hospitalier d'Arpajon ..... | 8  |
| Nos missions .....                              | 8  |
| Nos services .....                              | 9  |
| Un engagement pour la sécurité des soins .....  | 10 |
| Comment se rendre au CH d'Arpajon ? .....       | 11 |

### BIEN PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| Vous et vos médicaments .....           | 12 |
| Les formalités d'admission .....        | 12 |
| Les frais d'hospitalisation .....       | 14 |
| Mon Espace Santé .....                  | 15 |
| La chambre particulière .....           | 16 |
| Les dépôts de biens et de valeurs ..... | 17 |

### VOTRE SÉJOUR : INFORMATIONS PRATIQUES

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| Prestations multimédias : télévision, téléphone ..... | 18 |
| Le courrier .....                                     | 18 |
| Les repas .....                                       | 19 |
| L'accueil de vos proches .....                        | 20 |
| Le service social .....                               | 20 |
| Interprétariat .....                                  | 21 |
| Cultes .....                                          | 21 |

### VOTRE SORTIE

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Les formalités de sortie .....         | 23 |
| Transport .....                        | 24 |
| Questionnaire expérience patient ..... | 24 |

### VOS DROITS, VOS DEVOIRS

|                                                                                        |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----|
| La douleur peut être prévenue,<br>prise en compte, évaluée et traitée .....            | 25 |
| Les droits de la personne malade .....                                                 | 26 |
| Les directives anticipées .....                                                        | 27 |
| La protection des données<br>à caractère personnel (RGPD) .....                        | 29 |
| Pour faire valoir ses droits :<br>les représentants des usagers et sa commission ..... | 31 |
| Sécurité incendie - sûreté .....                                                       | 33 |

### LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS

|                                                             |    |
|-------------------------------------------------------------|----|
| Une démarche d'amélioration continue .....                  | 35 |
| L'expérience patient .....                                  | 36 |
| Événements indésirables .....                               | 37 |
| La mesure et le suivi de la qualité des soins .....         | 38 |
| Nous nous engageons à faciliter votre accès aux soins ..... | 38 |
| Lutte contre les infections associées aux soins .....       | 39 |
| Le don d'organes .....                                      | 40 |
| Le développement durable .....                              | 41 |
| La recherche clinique .....                                 | 42 |
| Le Fonds de dotation CHSF-CHA .....                         | 45 |

# LE CENTRE HOSPITALIER D'ARPAJON

## BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER D'ARPAJON

Le Centre hospitalier d'Arpajon (CH d'Arpajon) vous accueille dans un établissement à taille humaine, au sud de la région Île-de-France.

Situé dans une région en pleine croissance, le CH d'Arpajon est un hôpital de proximité, accessible à tous.

Nous nous efforçons de répondre aux besoins de santé de notre territoire, en partenariat avec les professionnels de santé locaux afin d'offrir une prise en charge coordonnée et faciliter votre retour à domicile.

Fort de son engagement à proposer des soins de qualité à tous ses patients, notre hôpital dispose d'une large gamme de services médicaux et chirurgicaux, ainsi qu'une prise en charge personnalisée dans un cadre convivial et sécurisé.

Le Centre hospitalier d'Arpajon (CHA) appartient au Groupement hospitalier de territoire (GHT) Île-de-France Sud, qui regroupe également le Centre hospitalier Sud Francilien ainsi que les Centres hospitaliers de Dourdan et Étampes (CHSE) depuis sa création en 2016. Depuis 2020, le CHA est en direction commune avec le CHSF, favorisant une meilleure coordination des ressources et des services pour offrir aux patients des soins toujours plus adaptés à leurs besoins.



## NOS MISSIONS

Nous avons pour mission d'assurer :

- des **soins de qualité** en alliant expertise médicale et technologies innovantes ;
- un **accueil humain et chaleureux**, dans le respect de chaque patient, résident et de ses proches ;
- une **prise en charge globale**, depuis la consultation jusqu'au suivi après votre sortie, grâce à une équipe pluridisciplinaire dévouée.



## NOS SERVICES

### ■ Urgences 24h/24 :

une équipe dédiée pour prendre en charge toutes les urgences adultes et pédiatriques.

### ■ Médecine et chirurgie :

une expertise reconnue dans de nombreuses spécialités telles que la cardiologie, l'orthopédie, la gastro-entérologie et la chirurgie ambulatoire.

### ■ Maternité et pédiatrie :

un accompagnement personnalisé pour votre grossesse et votre accouchement, avec des équipes attentionnées et formées à la santé environnementale ainsi qu'une prise en charge pédiatrique dédiée pour le suivi et le bien-être de votre enfant.

### ■ Gériatrie et soins de suites :

une prise en charge spécifique des personnes âgées, adaptée à leurs besoins médicaux et psychosociaux.



**+ D'INFOS SUR LES SERVICES**

[www.ch-arpajon.fr](http://www.ch-arpajon.fr)



## UN ENGAGEMENT POUR LA SECURITE DES SOINS

### Votre sécurité est notre priorité.

Nos équipes respectent des protocoles stricts pour garantir des soins sécurisés et adaptés à vos besoins.

Le CH d'Arpajon participe activement aux programmes de certification de la Haute Autorité de Santé et aux évaluations de la qualité des soins, avec pour objectif, l'amélioration continue de nos pratiques.



NOUS SOMMES À VOTRE ÉCOUTE TOUT AU LONG DE VOTRE SÉJOUR POUR GARANTIR VOTRE CONFORT ET VOTRE BIEN-ÊTRE. N'HÉSITEZ PAS À NOUS SOLLICITER POUR TOUTE QUESTION OU BESOIN SUPPLÉMENTAIRE.



## COMMENT SE RENDRE AU CH D'ARPAJON ?



### ■ En transport en commun

RER C - Gare d'Arpajon  
(environ 5 min à pieds)

Bus - DM151 et DM153 arrêt Porte d'Étampes et marcher environ 5 min.



### ■ En voiture

Prendre la N20 direction Arpajon ;

Prendre la sortie D499 ;

Suivre la direction  
« Centre hospitalier ».



### CIRCULATION ET STATIONNEMENT

Le code de la route est application pour la circulation sur le site hospitalier ainsi que le stationnement. Vous devez garer votre véhicule sur les zones prévues à cet effet.

Des places de stationnement sont disponibles aux abords du CH d'Arpajon. Elles se trouvent en « zone verte » et sont donc gratuites, avec une durée limitée à une demi-journée. Il est nécessaire d'y afficher un disque vert.



## BIEN PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

### VOUS ET VOS MÉDICAMENTS

Votre prise en charge médicamenteuse est sous la responsabilité du médecin, en lien avec le pharmacien hospitalier tout au long de votre séjour.

Si vous avez des traitements, veuillez apporter vos dernières ordonnances médicales ainsi que vos médicaments en cours. Remettez-les aux équipes de soins. Le médecin pourra décider de ne pas les prescrire pendant l'hospitalisation.

### LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Vous devez vous présenter au bureau des admissions, soit avant votre hospitalisation, soit le jour-même, au moins 30 minutes avant l'heure prévue dans le service. N'oubliez pas les documents administratifs mentionnés ci-dessous :

#### ■ Identité

Afin de sécuriser votre identification et vérifier l'exactitude des informations enregistrées, un document d'identité est nécessaire (*carte d'identité française ou étrangère, passeport, titre ou carte de séjour*).

*Pour les mineurs, le livret de famille ou un extrait d'acte de naissance est nécessaire en l'absence de document d'identité ainsi qu'un document d'identité du représentant légal.*

Pour sécuriser votre identification et vos soins tout au long de votre séjour, un **bracelet d'identification** vous sera remis. Vous serez régulièrement amené à être interrogé sur votre identité. Soyez acteur de votre prise en charge en vérifiant l'exactitude des informations inscrites et en les faisant modifier auprès des admissions ou de l'équipe soignante si elles sont inexactes.



#### ■ Couverture sociale

- Une carte vitale à jour pour les assurés affiliés à un régime d'assurance français ;
- Une carte de complémentaire santé (mutuelle) ou une attestation de complémentaire santé solidaire (C2S) ou une carte d'aide médicale d'État (AME) en cours de validité ;
- Un formulaire S2 pour les soins programmés ou la carte européenne de sécurité sociale (CEAM) pour les ressortissants de l'Espace économique européen (EEE), ou bien une certification provisoire de remplacement (CPR) de la carte européenne (CEAM).

#### ■ En fonction de votre situation, les éléments complémentaires suivants :

- En cas d'accident de travail (AT), la feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle, fournie par votre employeur ;
- En cas d'affectation longue durée (ALD), le courrier de votre caisse d'assurance maladie attestant votre couverture à 100% ;
- En cas de dépistage organisé, le courrier de prise en charge de votre caisse d'assurance maladie (dépistage cancer du col de l'utérus, mammographie, etc.).

#### ■ L'admission dans le cadre de l'activité libérale d'un médecin (secteur privé)

Certains médecins sont autorisés à exercer à titre libéral au sein du CH d'Arpajon, en dehors de leur activité de service public, dans des conditions strictement réglementées.

Si vous souhaitez être reçu dans ce cadre-là, vous devez le préciser lors de votre prise de rendez-vous. Si vous bénéficiez d'une mutuelle, consultez-la pour connaître votre niveau de remboursement.

## LES FRAIS D'HOSPITALISATION

### ■ Vous êtes assuré social et vous avez fourni votre carte vitale à jour de vos droits

Selon votre situation, les frais d'hospitalisation sont pris en charge ou non par l'Assurance maladie, totalement ou partiellement. Vous pouvez donc avoir un « reste à charge », c'est-à-dire, une partie des frais à régler. Vous aurez à payer, après votre hospitalisation, et en fonction de votre taux de prise en charge par l'Assurance maladie et sous réserve des évolutions réglementaires :

- Le forfait journalier qui correspond aux frais d'hébergement (y compris le jour de sortie) ;
- Le ticket modérateur des frais d'hospitalisation (la part non prise en charge par l'Assurance maladie) ;
- Une participation forfaitaire en cas d'actes médicaux d'un montant ou d'un coefficient fixé par la réglementation ;
- Tout ou partie du montant de la chambre particulière si votre mutuelle ne le prend pas en charge intégralement (la chambre particulière n'est pas prise en charge par la Complémentaire santé solidaire et l'Aide médicale de l'État).

## MON ESPACE SANTÉ

Mon Espace Santé est un service numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance maladie et le Ministère de la Santé. Il permet à chaque assuré social de stocker ses documents et données de santé de façon gratuite et sécurisée et de les partager avec les professionnels de santé.

Mon Espace Santé permet aux professionnels de santé de communiquer entre eux de manière sécurisée via la messagerie sécurisée.

Le CH d'Arpajon participe activement à l'alimentation de votre espace santé en transmettant des documents utilisés au suivi de votre prise en charge tels que la lettre de liaison, les comptes rendus d'examens, la carte de porteur d'implant, etc.



### ■ Vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale

La Permanence d'accès aux soins (PASS) accompagne les personnes démunies pour leur accès aux soins et dans les démarches nécessaires à l'ouverture de leurs droits sociaux.

**Contact secrétariat :**  
**01 64 92 92 22 ou 01 64 92 91 14**

Le service social, présent au CH d'Arpajon, peut également vous accompagner et vous informer selon votre situation, des démarches possibles à entreprendre en vue d'une prise en charge de vos frais d'hospitalisation.

En l'absence de couverture sociale (Sécurité sociale, Aide médicale d'État) ou de prise en charge par une assurance, vous devrez régler vous-même les frais de séjour avant votre admission, sur la base d'un devis qui vous sera communiqué.

Nous vous conseillons de prendre contact avec le service social dès la date d'intervention fixée ou dès votre arrivée en cas d'admission en urgence.

Le service des admissions, situé au niveau 2 du bâtiment central, peut également vous informer et vous orienter.



**+ D'INFOS SUR LES TARIFS**

[www.ch-arpajon.f/tarifs](http://www.ch-arpajon.f/tarifs)





“

CONFORT,  
INTIMITÉ, CALME :  
L'ESSENTIEL POUR  
SE SENTIR MIEUX.

### LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

Vous pouvez faire la demande de chambre particulière lors de votre préadmission ou de votre admission. La chambre vous sera attribuée sous réserve de disponibilité.

La chambre particulière est une prestation payante sauf exception pour raison médicale. Elle est prise en charge par la plupart des complémentaires santé. Un formulaire de demande de chambre particulière vous sera proposé. Vous pouvez également le réclamer auprès de notre partenaire Happytal.

Avant de le signer, nous vous conseillons de lire attentivement le formulaire qui vous sera remis au moment de votre demande. Votre mutuelle prend peut-être en charge cette prestation, renseignez-vous au préalable auprès d'elle.

## LES DÉPÔTS DE BIENS ET DE VALEURS

Il vous est fortement conseillé de remettre à vos proches, dans la mesure du possible, vos biens et objets de valeurs dont la détention n'est pas utile pendant la durée de votre séjour au sein du CH d'Arpajon (bijoux, appareils multimédias, etc.).

Le cas échéant, vous pouvez demander au cadre de santé de votre service d'hospitalisation à ce que ces derniers soient placés dans le coffre des admissions de l'établissement.

**Attention**, seuls peuvent être déposés au coffre des admissions : les bijoux, cartes bancaires et chèquiers. Vous recevrez un reçu de dépôt contenant un inventaire correspondant à ce dépôt.

**Le reste des objets sont conservés sous votre responsabilité et ne peuvent être déposés au coffre des admissions de l'établissement.**

En cas d'impossibilité de vous déplacer, ce retrait pourra être effectué par un tiers, uniquement auprès du régisseur de l'établissement, sur présentation d'une procuration l'autorisant à retirer en votre nom, vos objets de valeur à la régie, d'une pièce d'identité à son nom, de votre pièce d'identité et du reçu de dépôt.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permet pas de désigner un tiers, aucune restitution du dépôt ne sera possible.

Dans le cas d'un décès, seule la régie de l'établissement est autorisée à procéder à la restitution de la totalité des dépôts et uniquement dans le cadre d'une succession.

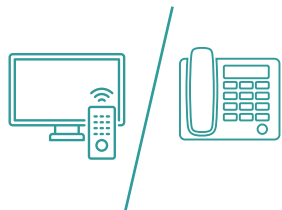


**Les biens ou objets de valeurs vous seront restitués les jours ouvrés, à votre demande lors de votre sortie sur présentation du reçu de dépôt et de votre pièce d'identité.**

## VOTRE SÉJOUR : INFORMATIONS PRATIQUES

### PRESTATIONS MULTIMÉDIAS : TÉLÉVISION, TÉLÉPHONE

Un poste de télévision est installé dans votre chambre ainsi qu'une prise téléphonique. Pour disposer de ces services, vous devez procéder aux ouvertures d'accès après paiement d'un forfait auprès de la boutique SOFRA.



**+ INFO**  
**Rendez-vous à la boutique  
SOFRA dans le hall d'accueil  
du bâtiment central MCO ou  
en appelant le :**  
**01 64 92 72 89**

### LE COURRIER

Un vaguemestre distribue et relève le courrier du lundi au vendredi.

Vous pouvez remettre votre courrier affranchi au cadre de santé du service.

Concernant la réception du courrier, afin d'éviter tout retard dans la distribution de votre courrier, veuillez à indiquer à vos correspondants :

- **Le nom et l'adresse du CH d'Arpajon ;**
- **Votre service d'hospitalisation (étage, numéro de chambre) ;**
- **Nom et prénom.**



Happytal est une conciergerie qui permet aux personnes hospitalisées et à leur proche de ne pas être coupés de leur vie quotidienne.

Happytal propose un large choix de produits et de services livrés directement dans votre chambre. Les demandes de chambre particulière sont à réaliser auprès d'Happytal.

#### Présence d'Happytal

##### Bâtiment MCO - Hall d'accueil

En face des admissions  
Lundi, mercredi et jeudi de 09h à 17h ;  
Mardi et vendredi de 09h00 à 12h30.

##### Pôle de gériatrie - Hall d'accueil

Mardi et vendredi de 14h00 à 17h00  
Téléphone : 01 85 46 05 41.



**Les repas sont servis aux heures suivantes :**

- **Le petit-déjeuner :  
à partir de 8h ;**
- **Le déjeuner :  
à partir de 12h ;**
- **Le dîner :  
à partir de 18h.**

### LES REPAS

Les repas sont adaptés aux régimes et aux croyances.

Sur prescription médicale, les repas seront adaptés à votre état de santé. Les différents régimes sont élaborés avec le concours de la diététicienne de l'établissement qui se tient à votre disposition.

Des distributeurs de boissons et de snacking sont à votre disposition 24h/24 au niveau des halls d'entrée du bâtiment principal et du bâtiment « femme-mère-enfant ».

Néanmoins, respectez bien les consignes alimentaires qui vous auraient été données. Nous vous rappelons que la consommation d'alcool est interdite au sein de l'établissement.

## L'ACCUEIL DE VOS PROCHES

### ■ Visites

Vos proches peuvent vous rendre visite durant votre hospitalisation.

Afin de faciliter leur accueil, tout en préservant l'organisation des soins, nous vous demandons de bien vouloir :

- Respecter les heures de visite qui sont de 13h00 à 20h00, selon les règles sanitaires du moment et sauf dispositions particulières ;
- Limiter le nombre de visiteurs à 2 maximum et quitter la chambre au moment des soins ;
- Ne pas apporter de plantes, ni de fleurs.

Les enfants de -15 ans ne sont pas autorisés. Sauf au sein du service de maternité où les fratries sont acceptées.

Des mesures de restriction liées à une situation particulière pourraient être imposées aux visiteurs (port du masque, surblouse, gants...).

### ■ Accompagnant

Selon les possibilités d'accueil du service, un proche et/ou aidant peut être autorisé par le cadre de santé du service à rester auprès de vous nuit et jour.

## LE SERVICE SOCIAL

Le service social vous informe et vous accompagne pendant votre parcours de soins.

Le service social peut vous aider à faire face aux difficultés générées par votre maladie ou votre accident dans différents domaines :

- Les démarches administratives pour votre accès aux soins ;
- Les aides financières ;
- Les questions liées à l'emploi ;
- L'organisation de la vie familiale et vie quotidienne par des aides à domicile ;
- Les orientations vers des structures médico-sociales.

Le service social peut être contacté par l'intermédiaire du cadre de santé.



### + INFO

**Bâtiment principal - MCO**

Niveau 2

Tél. : 01 64 92 90 06

Tél. : 01 64 92 95 29

Tél. : 01 64 92 92 22

**Pôle de gériatrie**

Tél. : 01 64 92 95 33

Tél. : 01 64 92 95 35

## INTERPRÉTARIAT

L'interprétariat participe à la qualité de l'accueil et à la qualité des soins. Il permet de faciliter la communication entre professionnels et patients et garantit l'information donnée.

La liste des interprètes et des langues des signes est disponible au sein de tous les services du CH d'Arpajon. Vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante, médicale ou du cadre de santé.

## CULTES

Vous pouvez contacter les représentants du culte de votre choix directement ou par l'intermédiaire de l'équipe soignante durant votre hospitalisation.

### ■ Catholique

Une aumônerie est présente au sein du Centre hospitalier d'Arpajon.

Barbara POLACCHI : 06.52.95.05.06

### ■ Israélite

Association consistoriale israélite de Paris (A.C.I.P) - 17 rue St Georges 75009 PARIS. Tél. 01.40.82.26.33 / Fax : 01.42.81.92.46  
Permanence téléphonique en dehors des horaires de bureau : 01.40.82.26.26

### ■ Musulmane

Mosquée d'Évry - 20 Rue Georges Brassens 91080 Courcouronnes  
Tél. 01.60.77.14.19

### ■ Orthodoxe

8 Rue Léo Lagrange 91700 Sainte-Geneviève-des-Bois. Tél. 01.60.15.11.40

### ■ Protestant

1 rue Frédéric Julio Curie 91700 Sainte-Geneviève-des-Bois. Tél. 01.69.46.06.79

# CHARTRE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

La France est une République indivisible, laïque, démocratique et sociale.

Elle assure l'égalité devant la loi de tous les citoyens sans distinction d'origine, de race ou de religion. Elle garantit des droits égaux aux hommes et aux femmes et respecte toutes les croyances.

Nul ne doit être inquiété pour ses opinions, notamment religieuses, pourvu que leur manifestation ne trouble pas l'ordre public établi par la loi.

La liberté de religion ou de conviction ne rencontre que des limites nécessaires au respect du pluralisme religieux, à la protection des droits et libertés d'autrui, aux impératifs de l'ordre public et au maintien de la paix civile.

La République assure la liberté de conscience et garantit le libre exercice des cultes dans les conditions fixées par la loi du 9 décembre 1905.

Pour assurer cette conciliation entre liberté de conscience de chacun et égalité de tous, la laïcité s'impose à l'ensemble des services publics, quel que soit leur mode de gestion.

## LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

Toute discrimination dans l'accès aux emplois publics et le déroulement de carrière des agents **est interdite**.

Tout agent public a un devoir de stricte neutralité dans l'exercice de ses fonctions.

Tout agent du service public incarne les valeurs de ce dernier et est tenu de se montrer **exemplaire** dans l'exercice de ses fonctions. Il doit **traiter également tous les usagers et respecter leur liberté de conscience**.

Le principe de laïcité lui interdit de manifester ses convictions religieuses dans l'exercice de ses fonctions, quelles qu'elles soient. Ne pas respecter cette règle constitue un manquement

à ses obligations pouvant donner lieu à l'engagement de poursuites disciplinaires.

**La liberté de conscience est garantie aux agents publics.** S'ils peuvent bénéficier d'autorisations d'absence pour participer à une fête religieuse, c'est à la condition qu'elles soient compatibles avec les nécessités du fonctionnement normal du service. Il appartient au chef de service de faire respecter les principes de neutralité et de laïcité par les agents sur lesquels il a autorité.

Les mêmes obligations s'appliquent aux salariés de droit privé lorsqu'ils participent à une mission de service public.

## LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

Tous les usagers sont égaux devant le service public. Ils ont le droit d'exprimer leurs convictions religieuses dans les limites du respect de la neutralité du service public, de son bon fonctionnement et des impératifs d'ordre public, de sécurité, de santé et d'hygiène. **Les usagers doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.**

Le principe de laïcité interdit à quiconque de se prévaloir de ses croyances religieuses pour s'affranchir des règles communes régissant les relations entre collectivités publiques et particuliers.

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du

fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

Lorsque la vérification de l'identité est nécessaire, les usagers doivent se conformer aux obligations qui en découlent.

**Les usagers accueillis à temps complet** dans un service public, notamment au sein d'établissements médico-sociaux, hospitaliers ou pénitentiaires **ont droit au respect de leurs croyances** et d'exercer leur culte, sous réserve des contraintes découlant des nécessités du bon fonctionnement du service.

Pour en savoir plus : [www.laicite.gouv.fr](http://www.laicite.gouv.fr)  
Réf. : IT/OPC/DSIMTR/109

## VOTRE SORTIE

La date de votre sortie est fixée par le médecin responsable de votre suivi médical. La sortie d'un mineur ou d'un majeur sous tutelle ne s'effectuera que s'il est accompagné par ses parents, son représentant légal ou sur délégation écrite (le nom de la personne doit être spécifié sur le document) de ceux-ci avec présentation d'une pièce d'identité de ce dernier.

### ■ Dossier médical partagé (DMP)

Le dossier médical partagé est un outil essentiel pour garantir une prise en charge optimale de votre santé au Centre Hospitalier d'Arpajon. Il regroupe l'ensemble des documents relatifs à votre santé, centralisant ainsi les informations médicales nécessaires à votre suivi. Tous les professionnels de santé impliqués dans votre parcours peuvent y verser des informations pertinentes, assurant ainsi une coordination

efficace et sécurisée des soins que vous recevez. Cela permet une meilleure communication entre les différents intervenants et contribue à améliorer la qualité de votre prise en charge médicale.

Des autorisations de sortie de 48h peuvent être autorisées par votre médecin pendant votre hospitalisation.



## LES FORMALITÉS DE SORTIE

Lors de votre départ, n'oubliez pas de passer au service des admissions pour clore votre dossier.

Un bulletin de situation (couvrant la période d'hospitalisation) vous sera alors remis. Celui-ci sera à transmettre à votre assurance maladie, votre complémentaire santé et à votre employeur.

Les documents et informations suivants vous seront également remis :

- Ordonnance (si besoin) ;
- Certificat médical ;
- Lettre de liaison ;
- Dates de vos prochains rendez-vous ;
- Arrêt de travail (si besoin).

## SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous souhaitez quitter l'établissement contre avis médical, nous vous demanderons de signer un document qui atteste de votre volonté.

## TRANSPORT

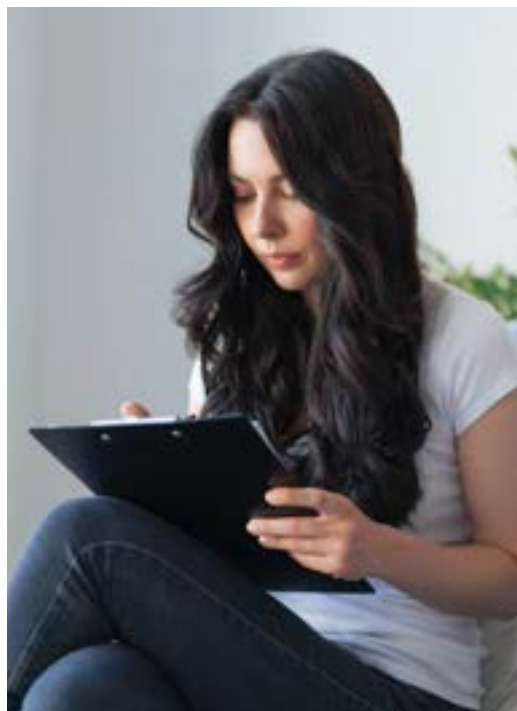
Pour regagner votre domicile, seul le médecin peut définir selon votre état de santé la nécessité ou non d'une prescription de transport ainsi que son type (assis ou couché).

Dans ce cas, vous pouvez choisir un prestataire. Vous pouvez également vous adresser au cadre de santé du service afin qu'il puisse vous aider dans les démarches.



## QUESTIONNAIRE EXPÉRIENCE PATIENT

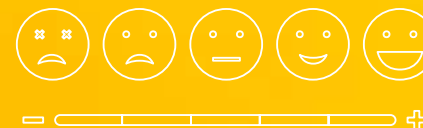
Prenez le temps de remplir notre questionnaire de satisfaction qui vous sera remis avant votre sortie. Les réponses obtenues, les suggestions et les remarques nous permettront d'améliorer nos prises en charge et la qualité de nos prestations.



## VOS DROITS, VOS DEVOIRS

“

NE SOUFFREZ PAS  
EN SILENCE,  
PARLONS-EN,  
NOUS SOMMES LÀ  
POUR VOUS AIDER.



## LA DOULEUR, PEUT ÊTRE PRÉVENUE, PRISE EN COMPTE, ÉVALUÉE ET TRAITÉE

L'établissement s'engage dans la lutte contre la douleur en donnant à chaque patient dès son entrée, un contrat d'engagement.

Le CH d'Arpajon dispose d'un Comité de lutte contre la douleur (CLUD) dont la mission principale est l'accompagnement dans la mise en place de moyens de lutte contre la douleur (médicaments, dispositifs médicaux et aide psychologique).

Dans chaque service, les équipes soignantes sont à votre disposition et prennent en charge la douleur en l'évaluant et en la traitant.

Pour proposer un traitement adapté (médicamenteux ou non médicamenteux) l'équipe soignante peut faire appel aux équipes mobiles « douleur ».

## LES DROITS DE LA PERSONNE MALADE

### ■ Le droit du patient à l'information

Le médecin a l'obligation d'informer le patient sur son état de santé, à l'exception des cas d'urgences, d'impossibilité ou de refus du patient d'être informé.

Les informations strictement nécessaires à votre prise en charge sont partagées au membre de l'équipe de soins vous prenant en charge. Ainsi, l'ensemble des professionnels exerçant au CH d'Arpajon et participant à votre prise en charge font partie de votre équipe de soins. Votre consentement aux échanges entre les membres de cette équipe est présumé.

Toutefois, lorsque des informations doivent être partagées, dans le cadre de la continuité de votre prise en charge, en dehors de l'équipe de soins, votre consentement sera nécessaire avant tout échange.

### ■ Le respect de la volonté du patient

Sauf urgence, aucun acte médical ne peut être effectué sans votre consentement libre et éclairé. Le consentement du mineur est recherché dès lors qu'il est apte à exprimer sa volonté et à participer à la décision médicale. Toutefois, la réalisation d'un acte médical sur un mineur reste soumise aux titulaires de l'autorité parentale, sauf exception.

### ■ La personne de confiance

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance de son choix pour l'accompagner, la soutenir et l'assister dans la prise de décision médicale lors de votre séjour.

#### Quel est son rôle ?

Véritable porte-parole, la personne de confiance vous représente auprès de l'équipe de soin et exprime votre volonté si vous n'êtes plus en capacité de le faire.

Votre personne de confiance est consultée en priorité par l'équipe médicale pour toute question vous concernant. Si vous n'êtes plus en état d'exprimer votre volonté, elle a pour mission de vous représenter auprès du personnel médical, en matière de soins et d'actes médicaux selon vos propres volontés.

Elle peut faire le lien avec votre famille et vos proches.

#### Qui peut devenir votre personne de confiance ?

La personne de confiance doit être quelqu'un qui vous connaît bien et en qui vous avez confiance. Elle doit exprimer votre volonté de façon précise et fidèle au moment venu. Votre personne de confiance peut être : un parent, un proche, un médecin ou bien un autre professionnel de santé.

## LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Toute personne majeure, peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées, pour le cas où, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt des traitements.

### Quelle est la forme des directives anticipées ?

Les directives anticipées doivent être écrites, datées et signées. Elles doivent comporter votre nom, prénom, date de naissance et votre adresse postale. Elles peuvent être écrites sur papier libre mais il est recommandé d'utiliser le formulaire proposé par l'établissement.

Si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire vos directives anticipées, elles peuvent être rédigées à votre place, en présence de deux témoins qui attesteront par écrit que ce document est bien l'expression libre et éclairée de votre volonté.

Leur rédaction n'est pas une obligation. Vos directives anticipées sont valables sans limite de temps et peuvent être modifiées totalement ou partiellement, ou annulées à tout moment.

### Quand rédiger ses directives anticipées ?

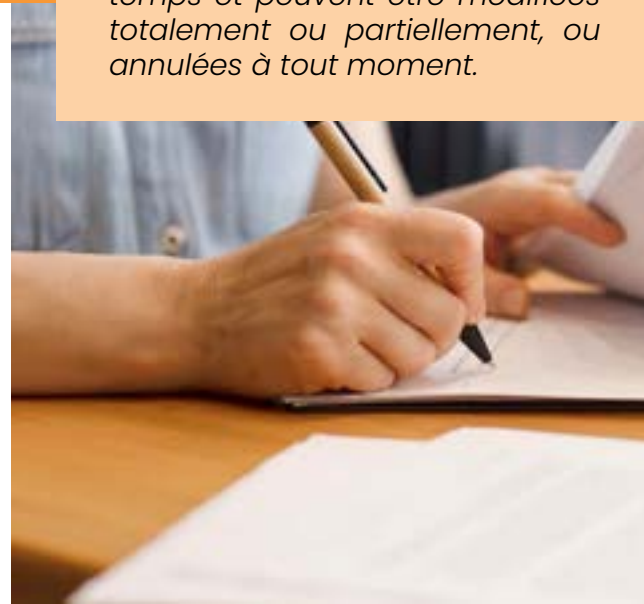
En bonne santé, atteinte d'une maladie grave ou non ou à la fin de votre vie, vous pouvez, à tout moment exprimer vos souhaits sur la mise en oeuvre ou l'arrêt d'actes médicaux, de traitement, le maintien artificiel de vos fonctions vitales et vos attentes.



### Avec qui en parler ?

Vous pouvez en parler à votre médecin pour qu'il vous conseille dans la rédaction de vos directives. Vous pourrez envisager, ensemble, les diverses situations qui peuvent se présenter, notamment en fin de vie et vous expliquer les traitements possibles, leurs efficacités, leurs limites ou leurs effets indésirables. Cela pourra vous éclairer dans votre choix.

Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec vos proches et votre personne de confiance.



### Quelle est la portée des directives anticipées dans la décision médicale ?

Les directives anticipées sont consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prime sur tout avis non médical.

Toutefois, le médecin peut refuser de les appliquer en cas d'urgence vitale et lorsque les directives anticipées lui paraissent inappropriées ou non conforme à la situation médicale. Dans ce dernier cas, le médecin ne peut refuser de les appliquer qu'à l'issue d'une décision collégiale.



DANS TOUS LES CAS,  
VOTRE BIEN-ÊTRE ET  
CELUI DE VOS PROCHES  
RESTERONT LA PRIORITÉ  
DE L'ÉQUIPE DE SOINS.

### Où conserver ses directives anticipées ?

Vos directives anticipées doivent être facilement accessibles. Informez votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation. Il est recommandé de les confier au médecin du Centre hospitalier d'Arpajon afin qu'elles soient conservées au sein de votre dossier médical.

Vous pouvez également les déposer dans « **Mon espace santé** ».



### LA PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL (RGPD)

Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

À l'occasion de votre séjour, des données médicales et administratives sont recueillies et traitées par le système d'information du Centre hospitalier d'Arpajon et dans le strict respect du secret professionnel.

Sauf opposition motivée de votre part, les données personnelles recueillies à l'occasion de votre consultation ou hospitalisation (identité, lieu de résidence, antécédents familiaux, suivi de votre état de santé...) font l'objet de traitements automatisés (informatiques) ou non automatisés (support papier) en relation avec votre prise en charge dans le strict respect du secret professionnel et conformément au RGPD (Règlement général de la protection des données).

**Si vous êtes satisfait de votre prise en charge ou si vous rencontrez des difficultés avec l'un des services du CH d'Arpajon, vous pouvez :**

- En parler au responsable du service concerné ;
- Adresser un courrier au Directeur du CH d'Arpajon, à l'adresse suivante :

**Centre hospitalier d'Arpajon  
18, Avenue de Verdun  
91294 Arpajon Cedex**

Ces informations (collectées directement auprès de vous, de votre famille lors de votre prise en charge ou indirectement auprès de professionnels de santé) selon leur nature, sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit et au service facturation du bureau des entrées. Certaines informations à caractère personnel peuvent être communiquées à des établissements extérieurs dans le cadre de votre prise en charge (établissements de santé, centres d'imagerie, transporteurs sanitaires...) afin de pouvoir assurer la continuité des soins. Vous avez un droit d'accès aux informations d'identités vous concernant. Vous pouvez les vérifier et si nécessaire les rectifier en adressant votre demande au bureau des entrées. Pour toute question relative à la protection des données, vous pouvez contacter le Délégué à la protection de données du Centre hospitalier d'Arpajon à l'adresse suivante : [dpo@lexagone.fr](mailto:dpo@lexagone.fr).

### ■ L'accès au dossier médical

Le dossier médical est la propriété de l'établissement. Toutefois, il vous est possible d'avoir accès aux informations concernant votre santé conformément aux dispositions prévues dans le code de la santé publique.

Pour obtenir communication du duplicata de votre dossier médical, vous devez adresser votre demande au Directeur du CH d'Arpajon.

Un formulaire de demande du dossier médical est disponible sur le site internet du CH d'Arpajon.



# USAGERS, VOS DROITS

## CHARTRE 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



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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.



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



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.



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.



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

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

[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

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

Centre Hospitalier d'Arpajon – DIRECTION QUALITÉ GESTION DES RISQUES EXPÉRIENCE PATIENT – CHARTRE "Charte de la personne hospitalisée" – Version 4 – 21/02/2023

## POUR FAIRE VALOIR SES DROITS

### ■ Les représentants des usagers (RU)

#### Qu'est-ce qu'un représentant des usagers ?

Une personne engagée au service des usagers avec pour mission de veiller au respect des droits des usagers et à la qualité de leur prise en charge. Cette personne est bénévole d'une association agréée, mandatée par l'ARS pour siéger à la CDU et dans d'autres instances de l'établissement.

#### Quel est leur rôle ?

Participer aux réunions de la CDU, être à l'écoute des usagers et se faire leur porte-parole auprès des professionnels de santé et de la direction de l'établissement, analyser les indicateurs de satisfaction des usagers (réclamations, remerciements, questionnaire de satisfaction, questionnaires expérience patients, etc.), accompagner les usagers qui le souhaitent lors des médiations et contribuer à l'amélioration continue de la qualité, par des propositions d'amélioration, conseiller et soutenir les usagers

en les orientant vers les structures et/ou interlocuteurs adéquats, faire entendre la voix des usagers au sein des instances et commissions, avec pragmatisme, communiquer et être attentif à la bonne communication entre les usagers et les professionnels de santé, être en relation avec d'autres intervenants (associations, élus, administrations, etc.) en faveur de la solidarité et rendre compte des activités de la CDU à l'extérieur de l'établissement.

#### + INFO

#### Comment les contacter ?

Par courriel à l'adresse suivante :

[usagers@ch-arpajon.fr](mailto:usagers@ch-arpajon.fr)

Par téléphone au :

06 30 36 60 83

### ■ La Maison des usagers Roselyne Raffestin

Afin de favoriser l'expression et l'information des usagers, le CH d'Arpajon met à disposition des locaux situés à l'extérieur du bâtiment principal pour les bénévoles, les visiteurs et les patients. Au service des usagers, il s'agit d'un espace libre d'accès et gratuit dans le respect de l'anonymat et de la confidentialité dans lequel les partenaires du CH d'Arpajon sont présents.

La Maison des usagers vous accueille, vous conseille, vous écoute, vous soutient et vous aide dans vos démarches (apprendre à vivre au quotidien avec une maladie, un traitement, organiser un maintien à domicile, etc.).

Elle est ouverte à tous. Il est possible d'échanger avec les bénévoles présents lors des permanences, de s'informer, de faire part de vos besoins ou questions, d'une réclamation ou d'un remerciement, de se renseigner sur ses droits, sur les possibilités de médiation ou de recours.



Elle met à disposition du public des brochures d'information, des permanences tenues par des bénévoles et organise des ateliers en lien avec des associations.



**Ce n'est ni un espace de consultation médicale, ni un lieu de réclamation.**



### ■ La Commission des usagers (CDU)

**Ses missions :** la CDU a pour mission de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la prise en charge des malades en y associant les représentants des usagers.

**Ses membres :** la liste des membres de la CDU est disponible dans chaque service ainsi que sur le site internet du CH d'Arpajon.

**Son fonctionnement :** la CDU se réunit en moyenne 4 fois par an. Elle établit un rapport annuel qui est soumis aux instances et au Conseil de surveillance, puis adressé à l'Agence régionale de santé (ARS).

#### **Comment joindre un médiateur de la commission des usagers ?**

Par téléphone au **01 64 92 90 77**. En cas d'interrogation concernant votre traitement, rapprochez-vous des équipes de soins.



**N'oubliez pas de signaler aux équipes soignantes si vous prenez des médicaments ou tout autre produit non prescrits.**

### SÉCURITÉ INCENDIE

En cas d'incendie, appeler le standard au **01 64 91 92 92**, fermez la porte de votre chambre et attendez les consignes données par le personnel. Il est interdit de produire ou d'introduire une flamme et de se servir d'appareils électriques personnels (sèche-cheveux, grille-pain...), de poser des récipients d'eau sur ou aux abords des appareils électriques, d'introduire des liquides inflammables et de stationner sur les voies pompiers (risque de fourrières).



### INFORMATIONS SÛRETÉ

Il est interdit de provoquer ou de faciliter l'intrusion dans l'établissement de personnes en dehors des heures de visites.

N'empruntez que les accès et locaux qui vous sont autorisés.

Signalez tout bagage ou colis suspects aux personnels hospitaliers.

N'acceptez pas de garder des colis ou bagage d'un inconnu.

Gardez vos affaires personnelles.

Suivez les consignes des agents de sécurité et faciliter les éventuelles opérations de contrôle.



LORS DE VOTRE SÉJOUR,  
UN CERTAIN NOMBRE DE  
RÈGLES DE VIE S'IMPOSENT  
AUX PATIENTS ET  
AUX VISITEURS.



## Règles de vie à l'hôpital

Centre Hospitalier d'Arpajon

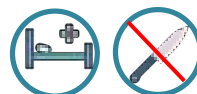
**Fumer, consommer des boissons alcoolisées et posséder des substances illicites** est interdit



Respect des **règles d'hygiène** :  
**port du masque** et **lavage des mains**



Respect du **calme et du repos**  
d'autrui



Les **objets illicites (armes blanches, à feu,...)** sont interdits dans l'enceinte de l'établissement



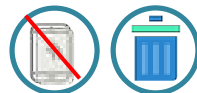
Respect des **locaux** et du **matériel**.  
**Toute dégradation volontaire**  
entraînera une **indemnisation** des  
dégâts causés



Respect des **consignes générales de sécurité incendie** affichées dans l'hôpital ou données par le personnel



**Téléphone portable éteint** à l'intérieur de l'établissement



Respect de la **propreté des locaux**, des poubelles sont à votre disposition dans l'établissement



Respect du **port du bracelet** d'identification



Les **animaux** ne sont pas admis à l'intérieur de l'établissement



Respect de **nos soignants**



En cas de non-utilisation, veiller à ranger vos **lunettes, prothèses dentaires ou prothèses auditives** prévues à cet effet



Respect de la **sécurité du patient** : ne pas apporter de plantes ou de fleurs coupées pour éviter la propagation de germes



Ne conservez avec vous que les **affaires personnelles** dont vous avez strictement besoin  
Sollicitez nos équipes pour déposer au coffre vos affaires après les avoir inventoriées\*



Respect du **code de la route** dans l'enceinte de l'hôpital



Tout **démarchage** est interdit



\*L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte, de vol ou dégradation qui pourraient se produire sur les objets qui n'auraient pas été inventoriés à l'admission et déposés par l'intermédiaire de l'administration au coffre de l'hôpital.

Centre Hospitalier d'Arpajon – DIRECTION QUALITÉ GESTION DES RISQUES EXPÉRIENCE PATIENT – Règles de vie à l'hôpital – Version 2 – 22/02/2023

## LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SÉCURITÉ DES SOINS



### UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins est au cœur de nos préoccupations durant votre séjour à l'hôpital.

Les objectifs en matière de qualité et de sécurité des soins sont intégrés au projet d'établissement et font l'objet d'une attention particulière par la Direction qualité, sécurité des soins et expérience patient.

Un programme d'amélioration continue est déployé et régulièrement évalué. Il vise à sécuriser chaque étape de la prise en charge du patient, en renforçant notamment la sécurité d'utilisation des médicaments, des dispositifs médicaux et des produits sanguins.

**Les professionnels de santé sont engagés dans une démarche continue d'évaluation et d'amélioration de leurs pratiques.** Un dispositif de signalement des dysfonctionnements et des événements indésirables est en place dans l'ensemble de l'établissement, permettant ainsi la mise en œuvre de mesures correctives adaptées.

## L'EXPÉRIENCE PATIENT

La communication et la coparticipation à votre prise en charge sont des facteurs clés de la sécurité des soins qui vous sont dispensés. N'hésitez pas à poser des questions aux professionnels.

Afin de nous aider à mieux répondre à vos attentes et à vos besoins, vous avez la possibilité de donner votre avis sur votre séjour autant au sein de l'établissement qu'une fois de retour à domicile :

### ■ Le questionnaire expérience patient

Le CH d'Arpajon recueille l'expérience des patients hospitalisés, venus en consultation ou aux urgences par le biais d'un questionnaire de satisfaction.

Ce questionnaire vous permet d'exprimer votre avis, vos remarques et suggestions. Vous pouvez le déposer dans les boîtes dédiées à cet effet dans les services ou aux admissions. Vous pouvez également le remettre au personnel soignant ou nous l'envoyer par voie postale. Si nous ne l'avez pas reçu, demandez-le à l'équipe soignante.

“

VOS RETOURS SONT  
ESSENTIELS ET INDISPEN-  
SABLES POUR AMÉLIORER  
LA QUALITÉ DE NOS PRISES  
EN CHARGE.

### ■ Le questionnaire « e-Satis », à domicile

Si vous avez fourni votre adresse mail lors de votre admission, vous recevrez deux semaines après votre sortie l'enquête nationale « e-Satis ». Ces questionnaires en ligne, anonymes, recueillent vos impressions sur l'accueil, la prise en charge, les chambres, les repas et l'organisation de la sortie.

Vos réponses, en quelques minutes, nous aident à améliorer nos services et contribuent à l'évaluation nationale de la satisfaction des patients hospitalisés.



## ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

La sécurité des soins est notre préoccupation première. Malgré l'attention et le professionnalisme de nos équipes, des événements indésirables peuvent survenir. Si vous identifiez une situation pouvant compromettre la sécurité des soins, parlez-en d'abord avec l'équipe soignante.

**Vous pouvez également signaler une situation à risque sur le portail dédié :**  
**[www.signalement.social-sante.gouv.fr](http://www.signalement.social-sante.gouv.fr)**

## LA MESURE ET LE SUIVI DE LA QUALITÉ DES SOINS

Le CH d'Arpajon participe aux campagnes nationales de mesure de la qualité des soins.

L'établissement est certifié tous les 4 ans par la HAS qui évalue globalement la qualité et la sécurité des soins.

Découvrez les résultats de ces indicateurs sur le site internet [www.ch-arpajon.fr](http://www.ch-arpajon.fr) Rubrique « Le centre hospitalier » - « Qualité et sécurité des soins » - « Résultats des indicateurs ».

Les résultats des enquêtes de satisfaction, des indicateurs de qualité et de la sécurité des soins, ainsi que de la certification HAS sont disponibles sur le site internet national QUALISCOPE ainsi que sur le site internet du CH d'Arpajon.

Dès votre admission, vous pouvez consulter ces résultats qui sont affichés dans les principaux lieux de passage, notamment dans les espaces d'accueil (face aux admissions).



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

## NOUS NOUS ENGAGEONS À FACILITER VOTRE ACCÈS AUX SOINS

### Vous êtes en situation de handicap ?

Les équipes du CHA adhèrent aux principes de la charte Romain Jacob pour l'accès aux soins des personnes en situation de handicap.



## LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Une infection associée aux soins ou infection nosocomiale est une infection acquise lors de la réalisation d'un soin quel que soit lieu (domicile, cabinet médical, hôpital).

Elle peut être causée par :

- Vos propres germes (présents sur la peau, les mains, dans le nez, l'intestin...);
- Les germes transmis par un contact avec d'autres personnes (l'entourage, le personnel soignant, un autre patient);
- Les germes présents dans l'environnement (eau, air, équipement et alimentation).

La prévention du risque infectieux est une priorité pour nos équipes soignantes. Des protocoles de soins précisant les règles strictes d'hygiène, sont établis et appliqués par le personnel, pour garantir des soins de qualité. Dans certains cas, des mesures d'hygiène sont également demandées aux patients et à leur entourage, qui seront informées et accompagnées pour leur mise en oeuvre.



En suivant les consignes que les médecins et soignants vous demandent d'appliquer (douche préopératoire, hygiène des mains, port du masque, etc.), vous contribuez activement à la prévention du risque infectieux.

La lutte contre les infections associées aux soins passe aussi par des évaluations des pratiques ou de vos connaissances des mesures d'hygiène essentielles. Ainsi, pendant votre séjour, vous pourriez être invité(e) à participer à ces enquêtes, sous la supervision des équipes soignantes.

Le CH d'Arpajon est doté de différents moyens de lutte contre les infections associées aux soins :

- d'une Équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) sous l'autorité d'un praticien en hygiène.
- d'un Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) composé de l'EOH, de médecin, de pharmaciens, d'infirmières, de membres de la direction et d'un représentant des usagers.
- d'un réseau de correspondant en hygiène identifié parmi les personnels de chacun des services.

## LE DON D'ORGANES

Le don d'organes et de tissus est une mission de santé publique strictement encadrée par la loi.

Toute personne décédée est un donneur présumé à moins qu'il ne se soit opposé au don de son vivant principalement par son enregistrement au Registre National des Refus (A.B.M, Registre national des refus, 1, avenue du Stade de France, 93210 Saint-Denis).

En direction commune avec le CH d'Arpajon, le CH Sud Francilien anime un réseau de 13 hôpitaux publics et privés de l'Essonne et du sud Seine et Marne, tous unis par convention. Il dispose d'une Coordination Hospitalière d'organes et de tissus. Composée d'un médecin et de trois infirmiers coordinateurs. Outre l'information du grand public la coordination Hospitalière a pour mission, sur tout ce territoire, d'assurer la prise en charge des donneurs et de leurs proches et d'organiser les prélèvements d'organes et/ou de tissus en partenariat avec l'agence de la biomédecine.



### + INFO

[www.agence-biomedecine.fr](http://www.agence-biomedecine.fr)

**Respect, bienveillance, bientraitance des proches touchés par la perte d'un être aimé ainsi que la sécurité sanitaire des futurs greffés sont notre priorité.**



## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'établissement a défini une politique de Développement durable et installé un Comité de Développement durable.

Vous pouvez faire part de vos observations et propositions en contactant le Comité à l'adresse suivante :

[developpement.durable@chsf.fr](mailto:developpement.durable@chsf.fr)



## LA RECHERCHE CLINIQUE

### ■ L'Unité de recherche clinique

Conscient des bénéfices de la recherche pour ses patients en leur offrant la possibilité d'intégrer les dernières avancées de la science et de la médecine, le CH d'Arpajon peut s'appuyer sur le soutien de l'Unité de recherche clinique (URC) commune qu'il partage avec le CH Sud Francilien.

### ■ Je suis patient - Participer à un essai clinique

#### Qu'est-ce que la recherche clinique ?

La recherche clinique est l'ensemble des études scientifiques menées sur l'être humain dans le but d'améliorer les connaissances dans le domaine de la santé. Son objectif est de faire évoluer la prise en charge des patients et de permettre le progrès médical. Elle permet de mieux comprendre, prévenir, diagnostiquer ou traiter les maladies.

#### Quels types de recherche ?

Il existe trois types d'essais cliniques :

- **Les études interventionnelles** : elles portent principalement sur l'essai de nouveaux médicaments ou dispositifs médicaux pour en vérifier la sécurité et l'efficacité.
- **Les études interventionnelles à risque et contraintes minimales** : elles permettent le plus souvent l'évaluation d'actes ou stratégies médicales de prévention, de diagnostic ou de traitement qui sont utilisés en pratique courante.
- **Les études non interventionnelles** : les chercheurs observent des patients en suivant l'évolution de leur état de santé pendant une



certaine période. Ces études permettent de recueillir des données pour approfondir les connaissances d'une pathologie et la manière de la traiter. Il n'y a aucune intervention ou modification de quelque manière que ce soit sur la prise en charge du patient.

Il y a également des études dites sur données : plus d'informations dans le paragraphe « Réutilisation des données de santé à des fins de recherche ».



#### Qui peut participer à un essai clinique ?

Tout le monde peut a priori participer, sous réserve de répondre aux critères d'éligibilité définis dans le protocole : âge, sexe, pathologie, état de santé général... En effet, afin de garantir la sécurité du patient et la validité de l'étude, seuls les patients répondant à des critères très spécifiques peuvent prétendre à cette option.

Dans ce cas, le patient signe un consentement éclairé notifiant sa participation volontaire à un essai clinique et garantissant l'anonymat de ses données recueillies dans le cadre de l'étude.



#### Suis-je obligé(e) de participer à un essai clinique ?

Non, la participation à un essai clinique est toujours libre et volontaire, et peut être interrompue à tout moment, sans aucun impact sur la qualité de votre prise en charge.

#### En pratique :

- Le patient doit être parfaitement informé, par le biais d'une note d'information, de l'objectif et du déroulement de l'étude avant de s'engager.
- Le patient peut poser toutes les questions nécessaires pour la bonne compréhension de l'étude au médecin investigateur.
- Le patient est libre d'accepter ou de refuser de participer à l'étude sans que cela change sa prise en charge par le personnel soignant.
- Le patient peut à tout moment se retirer de l'étude et cela ne changera pas l'engagement de l'équipe médicale qui le suit.

### Est-ce risqué de participer à un essai clinique ?

Avant d'être mis en place, un essai clinique interventionnel obtient une autorisation réglementaire accordée par une autorité compétente (l'ANSM - Agence nationale de sécurité du médicament et des produits de santé), permettant de valider son bienfondé, d'évaluer son intérêt scientifique et de s'assurer de la sécurité des participants.

En complément de cette autorisation, un essai clinique obtient l'avis favorable d'un Comité de protection des personnes (CPP) qui s'assure que les droits et le bien-être des patients participant à l'essai sont respectés.

Par ailleurs, la surveillance médicale est très rigoureuse dans les études cliniques.

#### + INFO

Pour aller plus loin :

[www.notre-recherche-clinique.fr](http://www.notre-recherche-clinique.fr)



### ■ Réutilisation des données de santé à des fins de recherche

Le CH d'Arpajon assure une double mission de soins et de recherche.

À ce titre, les données de santé collectées lors de votre venue au CHA ou celles de votre enfant sont susceptibles d'être réutilisées à des fins de recherche dans le but d'améliorer les connaissances médicales et scientifiques ainsi que les pratiques des professionnels de santé au profit des patients.

Pour toute information sur la réutilisation des données de santé, vous pouvez télécharger la note d'information sur le site internet [www.ch-arpajon.fr](http://www.ch-arpajon.fr) rubrique « Recherche clinique » paragraphe « Réutilisation des données de santé pour la recherche, les études et l'évaluation ».

Pour exercer votre droit d'opposition à la réutilisation de vos données de santé, vous pouvez télécharger le formulaire d'opposition sur le site internet [www.ch-arpajon.fr](http://www.ch-arpajon.fr) rubrique « Liste des études sur les données de santé ». Vous y trouverez le nom du médecin responsable de l'étude que vous pouvez contacter en cas de question ainsi que la note d'information relative à chaque étude.

# 66

## 3 OBJECTIFS

- Offrir le meilleur accueil à tous nos patients
- Prendre soin de tous les agents hospitaliers
- Pratiquer les soins de demain



 **FONDS DE DOTATION**  
CH Sud-Francilien - Arpajon

### LE FONDS DE DOTATION CHSF-CHA

Depuis mai 2023, le CH d'Arpajon a rejoint le Fonds de dotation du CH Sud Francilien.

Ce fonds accompagne notre quête d'excellence, d'innovation et de modernité au bénéfice des patients et de leurs proches ainsi que des professionnels des deux établissements.

Nous nous engageons à mieux vous faire connaître nos établissements et à valoriser votre don auprès de nos usagers et de nos partenaires.

Nous nous engageons à communiquer les noms de nos donateurs et partenaires pour toute réalisation co-financée avec des dons versés à notre Fonds hospitalier.





**Pour faire un don par chèque :**

***À l'ordre du Fonds de dotation CHSF - CHA  
Centre hospitalier Sud Francilien  
40,avenue Serge Dassault  
91106 Corbeil-Essonnes Cedex***

La défiscalisation s'applique :

- Pour les entreprises à hauteur de 60% du montant des versements ;
- Pour les particuliers à hauteur de 66% du montant des sommes versées (dans la limite de 20% du revenu imposable).



Notes section with horizontal dotted lines for writing.

