



Livret d'Accueil



Bienvenue au Centre Hospitalier de Gisors



**Pôle sanitaire du Vexin
Centre Hospitalier de Gisors
Route de Rouen- B.P.83
27140 GISORS
Tél : 02.32.27.76.76
www.ch-gisors.fr**



Groupe APV
Assistance Paramédicalisée du Vexin
Éric DUMONT



Ambulances de Gisors, Taxis de Gisors et Taxi de l'Eguillon

4 ambulances dont 1 de secours et soins d'Urgence, 3 VSL (véhicule sanitaire léger), 10 taxis conventionnés Assurance Maladie.

32 salariés à votre service pour vos transports sanitaires et déplacements vers les Hôpitaux, gares, aéroports.

Entreprises en lien avec les SAMU 60 et SAMU 27 quotidiennement.



18 route de Rouen 27140 GISORS

Téléphone ambulances 02.32.27.07.07

Téléphone Taxis 02.32.55.28.25



ANQUETIL OPTICIENS

Optique et Audition

10, rue de Vienne - **GISORS**
23, rue Georges Clémenceau - **ETREPAGNY**

www.anquetilopticiens.fr

SOMMAIRE



**Présentation
de l'Établissement**

01

Votre admission / Vos frais

06

Votre Séjour

09

Santé publique

13

Votre Sortie

14

Le respect de vos droits

15

**Notre politique qualité et
gestion des risques**

20

Vos devoirs

23



Pompes Funèbres Marbrerie Hermès

DEVIS
GRATUIT



7J/7
24H/24

"Rendre hommage pour le dernier voyage"

Organisation complète d'obsèques - Prestations personnalisées
Transports longues distances - Accès aux chambres funéraires
Monuments - Tous travaux de cimetière

NOUVEAU

AGENCE CHARLEVAL

71 Grande Rue

02 32 48 57 71

AGENCE ÉTRÉPAGNY

23 rue Georges Clemenceau

06 01 20 25 33

02 32 15 31 80



**LEADER DES SERVICES
À DOMICILE**

L'agence O2 d'Étrépagny vous accueille !



MÉNAGE / REPASSAGE

GARDE D'ENFANTS

SENIORS

HANDICAP

2 HEURES
de prestation offertes*

CODE PROMO
2KDOH2019



-50%
DE CRÉDIT
D'IMPÔT**

➤ Contactez-nous
www.o2.fr

N° National 02 43 72 02 02

* offre valable sur présentation de ce coupon pour toute première signature d'un contrat O2 de prestations régulières de 2 heures hebdomadaires minimum en ménage-repassage, garde d'enfants, aide aux seniors et aux personnes en situation de handicap avant le 31/12/2019 et de la réalisation d'une première intervention avant le 31/12/2019. Sous réserve des autorisations détenues par l'agence et de la zone géographique autorisée (zone de couverture disponible sur www.o2.fr). Offre non cumulable avec toute autre promotion, non remboursable, non échangeable, non fractionnable et réservée à une seule offre par foyer.
** Avantage fiscal éventuel. Selon les conditions en vigueur de l'article 196 sextadies du CGI.
Voies Normand Services - Française, commerçant indépendant, membre du réseau O2 - SARL au capital de 10 000 euros - 33 rue Georges Clemenceau 27150 Étrépagny - RCS Evreux n° 619 106 048

Mr. Bricolage

Faites le vous-même, mais pas tout seul

Rue du Bouloir

27140 GISORS

02.32.27.31.47

facebook

Mr Bricolage Gisors



Sport Garage

Achat-Vente Vehicules Occasion

www.sportgarage27.com

Mécanique-Carosserie-Préparation

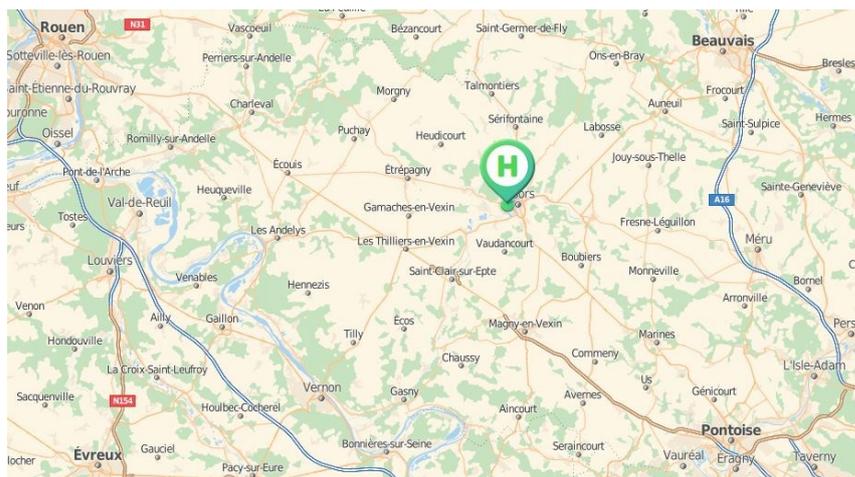
David MOREL

31 route de Rouen 27140 GISORS

Tel : 02.32.27.03.59

Présentation de l'Établissement

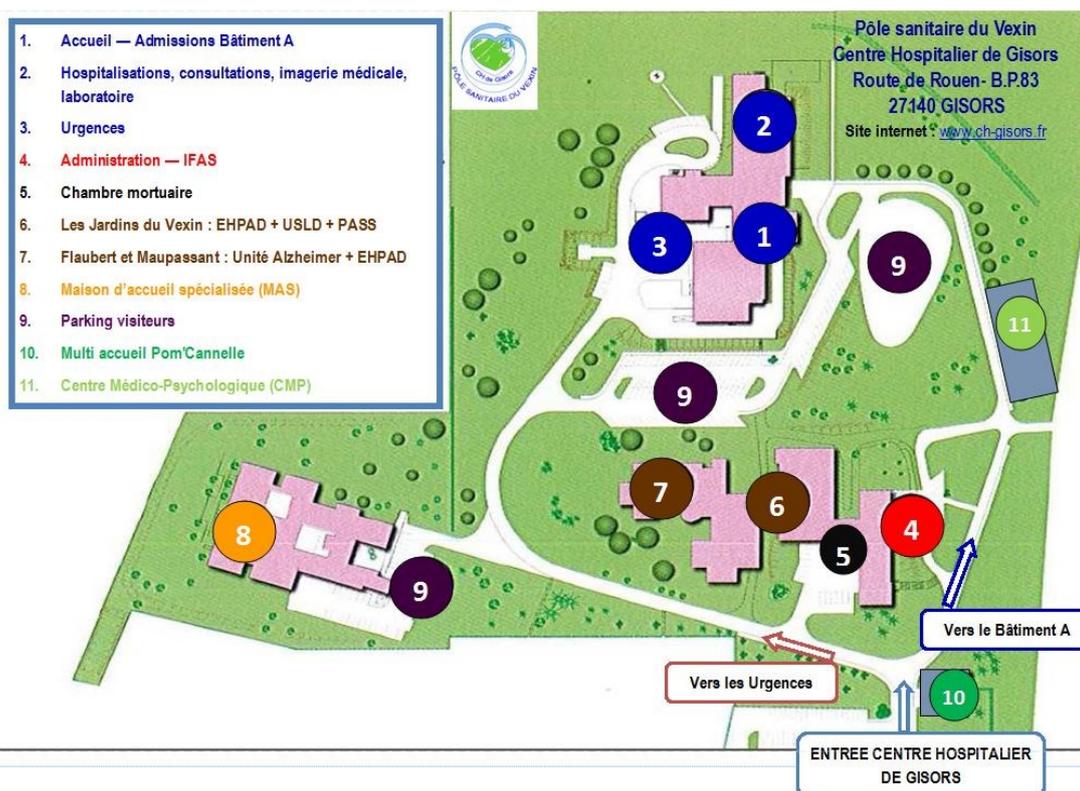
Le Centre Hospitalier de Gisors est situé (à vol d'oiseau) à 28 km de Beauvais, 53 km de Rouen, 54 km d'Évreux et 62 km de Paris.



Il est desservi par :

- les trains de banlieue Transilien sur la ligne de Paris-Saint-Lazare/Gisors (gare de Gisors à 15 mn à pied de l'hôpital).
- de nombreuses liaisons cars Gisors/Rouen & Gisors/Pontoise & Gisors/Dieppe.

Plan de l'Hôpital



Le groupement hospitalier de territoire (GHT)

La loi du 26 janvier 2016 de modernisation du système de santé a prévu un nouveau mode de coopération entre établissements publics de santé d'un même territoire, autour d'un projet médical commun répondant aux besoins de la population : les Groupements Hospitaliers de Territoire (GHT).

Le CH de Gisors a intégré le **GHT Eure-Seine - Pays d'Ouche** comprenant 11 établissements.



Nos Missions



Vous êtes accueilli dans un établissement public de santé, chargé d'assurer des missions de service public qui sont : les soins, la prévention, la recherche, l'enseignement.

Garant des principes fondamentaux, il doit assurer la permanence des soins et l'accueil 24 heures sur 24. Il offre à chacun la même qualité de soins, sans discrimination.

Son devoir est d'évoluer en fonction des exigences, de s'adapter au changement et de mettre à disposition des personnels qualifiés, ainsi que des technologies avancées.

Nos Activités

Une équipe de professionnels qualifiés et spécialisés

L'établissement est placé sous l'autorité d'un Directeur assisté d'un Directoire. Le Conseil de Surveillance composé d'élus, de représentants des personnels médicaux et non médicaux, de personnalités qualifiées et de représentants des usagers, se prononce sur la stratégie et exerce le contrôle de la gestion de l'établissement.

Pour assurer la permanence, la qualité et la spécificité de la prise en charge, plus d'une centaine de métiers est représentée dans l'établissement.

Dans les services de soins, chaque agent est identifiable par son badge et sa tenue.



Notre Offre de Soins

Les hospitalisations se font en hospitalisation complète, en hospitalisation de semaine ou en hospitalisation ambulatoire (HDJ). Il existe également des possibilités d'accueil de jour à la MAS pour les personnes présentant un handicap physique et/ou psychologique avec une autonomie très réduite et au Lilas pour les personnes présentant des troubles de la mémoire.

URGENCES :

Accueil et soins 24h/24 et 7j/7 avec fonctionnement de la Permanence d'Accès aux Soins de Santé.

De par la situation géographique du Pôle Sanitaire du Vexin, l'équipe de SMUR intervient sur 4 départements, dans un rayon d'environ 30 kilomètres autour de l'établissement : Eure (27), Seine Maritime (76), Oise (60), Val d'Oise (95).

L'Unité d'Hospitalisation de Courte Durée (UHCD) comprend 3 lits d'hospitalisation et permet de surveiller un patient pendant plusieurs heures (48 heures maximum) avant le transfert ou le retour à domicile.

La prise en charge des patients est effectuée par l'équipe médicale et paramédicale des urgences.

UN PLATEAU TECHNIQUE PERFORMANT ET INNOVANT :

Audiométrie, bloc obstétrical, bloc opératoire, doppler, échographie, endoscopie digestive diagnostique et interventionnelle, endoscopie pneumologique, échographie transoesophagienne, laboratoire de biologie médicale, pharmacie, polygraphie, radiologie, scanner, télémedecine.



Un large panel de disciplines



⇒ Les Spécialités Médicales :

Consultations de médecine générale, cardiologie, gastro-entérologie, médecine vasculaire, phlébologie, angiologie, médecine polyvalente, diabétologie, endocrinologie, nutrition, pneumologie, oncologie, rhumatologie, consultation mémoire, consultation de gériatrie, plaies et cicatrises, polygraphie, neuropsychiatrie, soins de suite et de réadaptation, gynécologie-obstétrique, pédiatrie.

PRENDRE RENDEZ-VOUS :

- Soit par téléphone au 02.32.27.76.25
- Soit via le site internet www.ch-gisors.fr

⇒ Les spécialités chirurgicale :

Chirurgie maxillo-faciale, viscérale et coelioscopie, orthopédique, dentaire, maxillo-faciale, ORL, urologique, ophtalmologique.



⇒ Les prises en charge spécifiques :



Centre de prévention et de dépistage, Centre de planification familiale, Unité d'Education Thérapeutique du Patient (ETP), Hypno thérapie, Ergothérapie, Centre de Soins et d'Accompagnement Prévention en Addictologie (CSAPA), Maison d'Accueil Spécialisé (MAS) et accueil de Jour, Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS).

⇒ Les prises en charge des personnes âgées :



Unité de Soins Longue Durée (USLD) et Etablissements d'Hébergement de Personnes Agées Dépendantes (EHPAD) « les Jardins du Vexin » et « les Champs Fleuris » comprenant des Unités Sécurisées.

Restaurant Atelier « la Verrière Gourmande », restaurant situé au cœur de l'EHPAD « les Champs Fleuris » destiné aux séniors de 65 ans et plus habitant à Gisors et alentours ainsi qu'à leurs accompagnateurs.

Accueil de Jour Alzheimer « les Lilas », Service de Soins à Domicile (SSIAD), Evaluation à domicile (EMED).

LES SITES DU POLE SANITAIRE DU VEXIN

Sites sur l'Hôpital



Pôle Sanitaire du Vexin
Route de Rouen- B.P.83

27140 GISORS

Contact :
02.32.27.76.76



EHPAD Les Jardins du Vexin
Route de Rouen- B.P.83

27140 GISORS

Contact :
02.32.27.86.58



Résidence les Quatre Saisons
Maison d'Accueil Spécialisée MAS
Accueil de Jour

Route de Rouen- B.P.83
27140 GISORS

Contact :
02.32.27.86.74
06.70.52.85.82



IFAS
Route de Rouen- B.P.83
27140 GISORS

Contact :
02 32 27 79 05

Sites en dehors de l'Hôpital



Accueil de Jour les Lilas
12 rue de Saint Ouen
27140 GISORS

Contact :
02.32.27.86.40



Restaurant Atelier La Verrière Gourmande
12 rue de Saint Ouen

27140 GISORS

Contact :
02.32.15.60.40



EHPAD Les Champs Fleuris
12 rue de Saint Ouen
27140 GISORS

Contact :
02.32.27.76.40



SSIAD
10 bis rue de Saint Ouen
27140 GISORS

Contact :
02.32.27.76.47

CSAPA
Centre de soins, d'accompagnement
et de prévention en addictologie
12 rue de Saint Ouen
27140 GISORS

Contact :
02.32.27.76.51

Votre admission / Vos frais

Les formalités d'admission :



Nous avons besoin de connaître votre identité lors de votre entrée à l'Hôpital afin d'établir votre dossier administratif. Ces formalités sont nécessaires à la prise en charge des frais d'hospitalisation par les organismes auxquels vous êtes affilié.

Ces démarches sont différentes selon votre parcours à l'Hôpital. Elles peuvent s'effectuer plusieurs jours avant pour une hospitalisation programmée ou le jour même de votre admission.

Votre entrée est programmée pour une hospitalisation ou une chirurgie ambulatoire ?

A votre arrivée, vous devez vous présenter au bureau des Admissions. Le personnel des admissions vous accueille du lundi au vendredi de 8h à 17h30.

Vous entrez par le biais des Urgences ?

Si votre état de santé le permet ou si vous êtes accompagné, les formalités précitées sont accomplies au **secrétariat des Urgences** ; sinon elles doivent être régularisées dans les meilleurs délais au Bureau des Admissions.

Pour garantir une bonne gestion de votre dossier et limiter le risque médical, une identification à jour, précise et complète est indispensable. **Lors de votre admission, il est impératif de vous munir de :**

Document attestant de votre couverture sociale :

- ⇒ Carte Vitale ou attestation d'Assurance Maladie,
- ⇒ Notification de décision à 100 % (ALD),
- ⇒ Attestation de Couverture Médicale Universelle (CMU),
- ⇒ Attestation d'Aide Médicale d'Etat (AME),
- ⇒ Carte européenne pour les ressortissants CEE,
- ⇒ Ressortissant non CEE : une attestation d'ouverture de droits et de complémentaire santé.

Carte de complémentaire santé

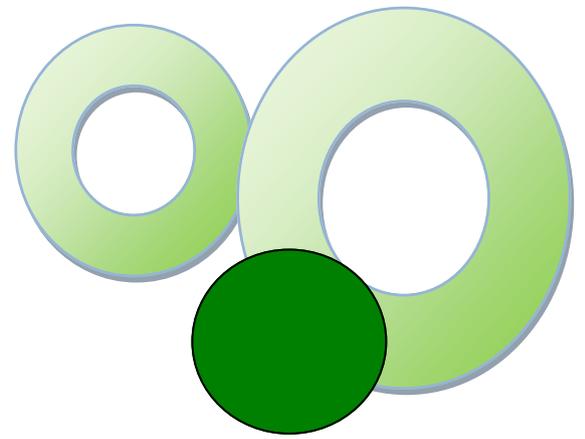
Pièce d'Identité (carte d'identité, passeport ou livret de famille)

Moyen de paiement (en l'absence de couverture maladie ou de Mutuelle)

Pour un accouchement : carnet de maternité

Pour les mineurs : une autorisation de soin signée par les représentants légaux sera nécessaire pour tout acte de soins.





Une identité vérifiée = un risque médical évité :

Pour votre sécurité, différents dispositifs ont été mis en place à l'Hôpital.

A votre arrivée, vous êtes identifié par votre nom de naissance, votre prénom, votre date de naissance et votre sexe.

Ces informations permettent la vérification de votre identité tout au long de votre hospitalisation.

Ne soyez pas étonné d'être régulièrement interrogé sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée à tous les professionnels de santé au cours de votre prise en charge.

Une identité erronée ou redondante peut-être la cause d'une erreur médicale par dispersion des informations dans plusieurs dossiers ou par la mise à disposition des informations recueillies dans un dossier non approprié.

**MON IDENTITE
MA SECURITE**

Je prépare
ou

Mon identité me sera demandée
à chaque étape
de mon parcours de soin

ET

- Je m'identifie
- Je vérifie
- Je rectifie
- Je suis en sécurité



L'article L162.21 du Code de la Sécurité Sociale précise : « dans les établissements de santé, il peut être demandé à l'assuré d'attester auprès des services administratifs de son identité, à l'occasion des soins qui lui sont dispensés, par la production d'un titre d'identité comportant sa photographie »

Pour votre sécurité vous porterez un bracelet tout au long de votre séjour.

Sanctions encourues en cas d'usurpation d'identité

Article 226-4-1 du Code Pénal : « Le fait d'usurper l'identité d'un tiers ou de faire usage d'une ou plusieurs données de toute nature permettant de l'identifier en vue de troubler sa tranquillité ou celle d'autrui, ou de porter atteinte à son honneur ou à sa considération, est puni d'un an d'emprisonnement et de 15 000 € d'amende. »



Vos frais d'hospitalisation et prise en charge :

Les tarifs varient en fonction de la spécialité médicale, des soins dispensés et s'ajoutent au forfait journalier.

Les caisses d'assurance maladie prennent en charge le règlement d'une partie ou de la totalité des frais de séjour pour le régime général sur présentation de justificatifs de couverture sociale.

Le Centre Hospitalier de Gisors se charge des formalités de facturation auprès des caisses d'assurance maladie ainsi que des mutuelles.

- ⇒ Vous êtes assuré social mais vous n'avez pas de mutuelle : une partie des frais d'hospitalisation (20 % = ticket modérateur) et le forfait journalier sont à votre charge.
- ⇒ Vous n'êtes pas assuré social : vous paierez l'intégralité des frais d'hospitalisation et le forfait journalier.
- ⇒ Ressortissants hors CEE : se renseigner au Bureau des Admissions.



Le prix de journée :

Fixé par arrêté, il est consultable à l'Accueil, dans les différents services, au bureau des Admissions.

Le forfait journalier :

Il correspond à l'ensemble des frais de prestations hôtelières et n'est pas pris en charge par les régimes obligatoires de protection sociale. Il est calculé en fonction de la durée de votre séjour, jour de votre sortie inclus.

Chambre particulière :

La demande de chambre particulière doit être faite dès le dossier d'admission au Bureau des entrées. Cette prestation pourra être accordée en fonction des disponibilités du service et sera facturée selon le tarif en vigueur affiché à l'accueil. Assurez vous auprès de votre mutuelle que le supplément pour la chambre particulière est pris en charge.

Intervention du service social

Du lundi au vendredi de 9h à 17h _ Tél : 02.32.27.76.39

Vous pouvez solliciter une assistante de service sociale pour faciliter vos démarches : accès aux soins, aide aux démarches pour adhérer à une mutuelle complémentaire, orientation en structure sociale ou d'hébergement, mesures de maintien à domicile, protections des personnes fragiles (tutelle, curatelle,...)

Votre Séjour

Préparer votre arrivée dans le service :

Pensez à vous munir de :

- ⇒ Votre carte de groupe sanguin,
- ⇒ Votre carnet de santé,
- ⇒ Le(s) courrier(s) de votre médecin traitant, vos dernières ordonnances, ...
- ⇒ Les résultats d'analyses, les radios,....

N'oubliez pas d'apporter les affaires indispensables à votre séjour :

Protections adultes, nécessaire de toilette, chaussons, prothèses dentaires, auditives, lunettes, vêtements...

En Maternité, une liste vous est remise lors de votre inscription.

EVITEZ D'APPORTER :

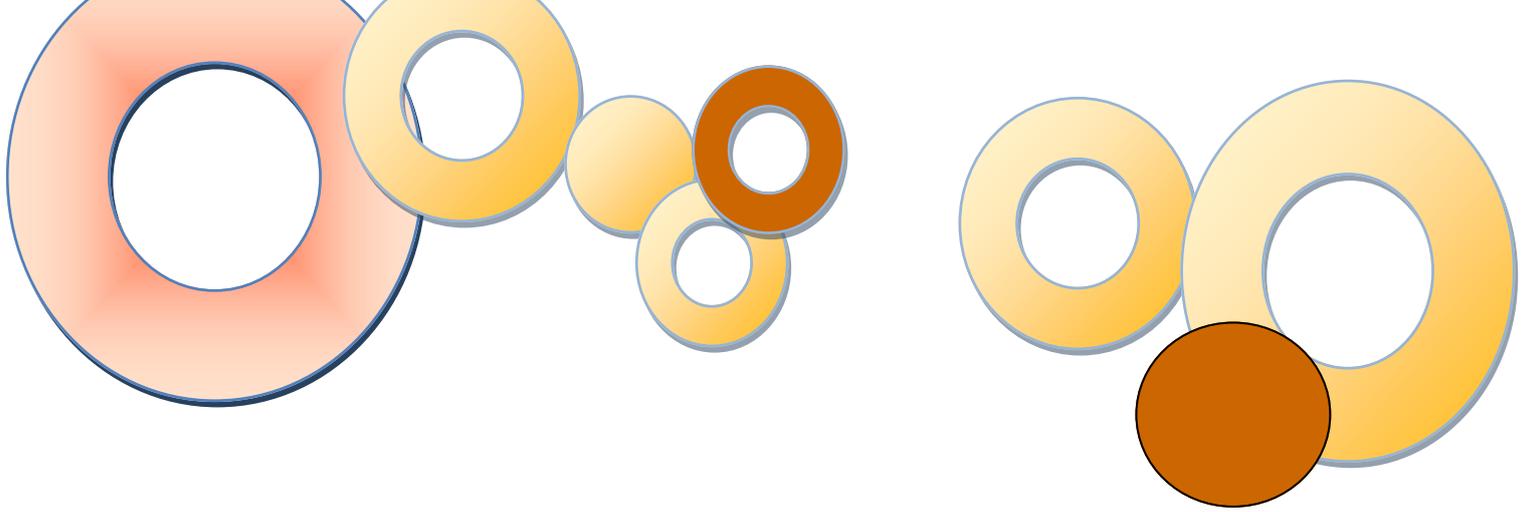
Nous vous conseillons de ne conserver avec vous aucun objet de valeur et somme d'argent inutiles lors de votre hospitalisation. Conformément à la loi du 6 juillet 1992, l'établissement ne pourra être tenu responsable de la perte, de la détérioration ou du vol des objets que vous aurez conservés auprès de vous.

Votre arrivée dans le service :

La personne qui vous accueillera se chargera :

- ⇒ De la présentation de ce livret,
- ⇒ De l'inventaire de vos effets personnels,
- ⇒ Du recueil de la désignation de la personne de confiance et éventuellement du document relatif aux directives anticipées indiquant vos souhaits concernant les condition de limitation ou d'arrêt de traitement (voir chapitre vos droits et obligations).
- ⇒ De la mise en place du bracelet d'identification.





Vous et vos médicaments :

La gestion de votre traitement médicamenteux est une de nos priorités pour garantir la sécurité de votre prise en charge.

Dès votre entrée à l'hôpital :

- ◇ Ne pas ramener vos médicaments personnels,
- ◇ Communiquez votre ordonnance médicale la plus récente,
- ◇ **NE PRENEZ QUE LES MEDICAMENTS** prescrits par le médecin du service et donnés par l'infirmière.



A votre sortie :

- ◇ Récupérez le jour du départ votre ordonnance remise à jour par le médecin du service et faites le point avec lui ou l'infirmière.

Les services proposés :

Les chambres :

Spacieuses et lumineuses, à un ou deux lits, elles sont équipées d'une salle d'eau et d'une télévision.

Votre lit, à commande électrique, offre confort et autonomie.

Un lit d'appoint pour accompagnant peut être mis à votre disposition sous certaines conditions.

Les repas :

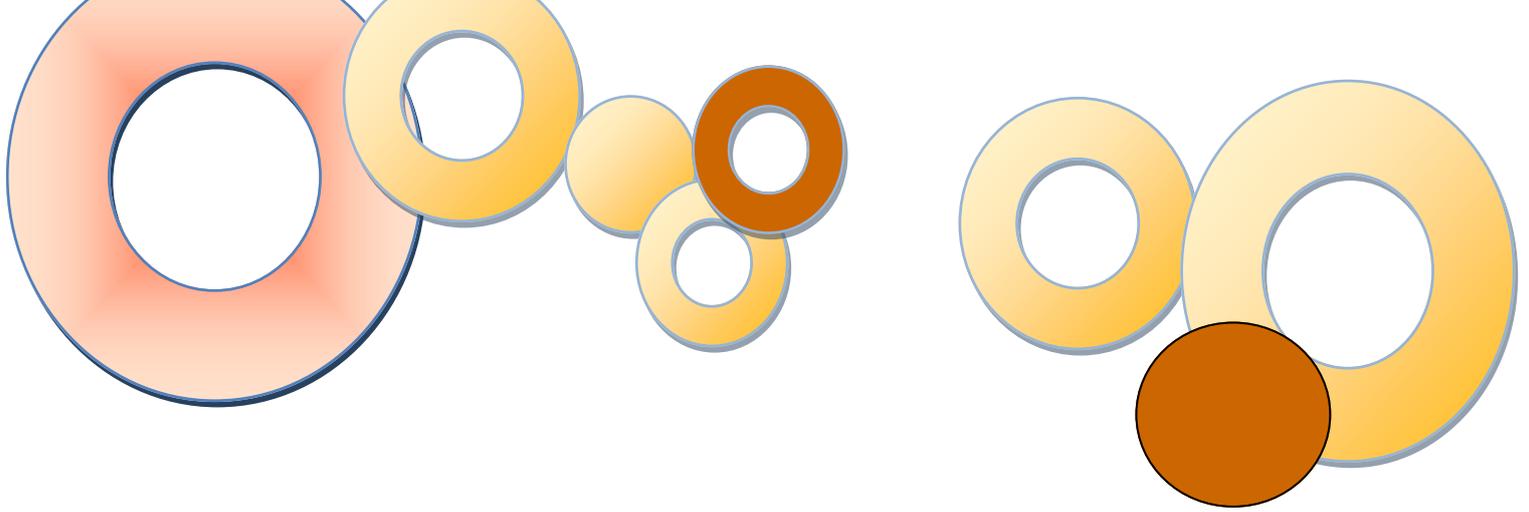
Les diététiciennes de l'établissement réalisent les menus et les adaptent en fonction de votre situation.

L'apport et la consommation d'aliments et de toutes boissons alcoolisées sont formellement interdits.

Les repas-accompagnants se font sur réservation auprès du personnel du service (tarif affiché dans les différents secteurs d'hospitalisation). Les tickets « accompagnant » sont vendus au standard (hall d'accueil du Pavillon A).

Rencontrer les médecins :

Vous pouvez rencontrer un médecin qui est en charge de votre dossier pour obtenir les renseignements que vous souhaitez. Pour cela, vous pouvez vous adresser à la secrétaire médicale afin de prendre rendez-vous.



Contact avec l'extérieur :

Au Kiosque situé dans le hall d'accueil de l'hôpital, vous pouvez demander si vous le souhaitez:

⇒ L'Ouverture d'une ligne **téléphonique** :

Le poste téléphonique installé dans votre chambre vous permet de recevoir des communications.

⇒ La **télévision** :

Nous vous rappelons qu'il convient d'user avec discrétion de tout appareil audiovisuel afin de préserver le repos de vos voisins.

⇒ **Horaire/contact** :

- Contact : 7302.
- Horaires d'ouverture : du lundi au samedi de 9h à 18h et le dimanche et jours fériés de 14h à 18h.

Vous y trouverez des journaux et magazines, des friandises, ...Des distributeurs de boissons, sandwichs et de confiseries sont à votre disposition 24h/24 dans le hall d'accueil du pavillon A.

Au Standard situé dans le hall d'accueil de l'hôpital, vous pouvez demander si vous le souhaitez:

⇒ L'Ouverture d'une ligne **téléphonique** :

Le poste téléphonique installé dans votre chambre vous permet de recevoir des communications.

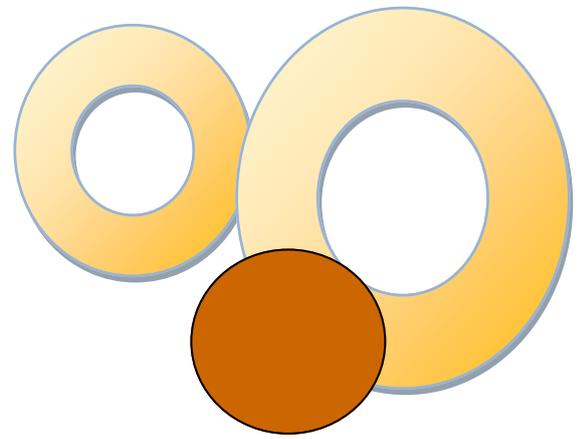
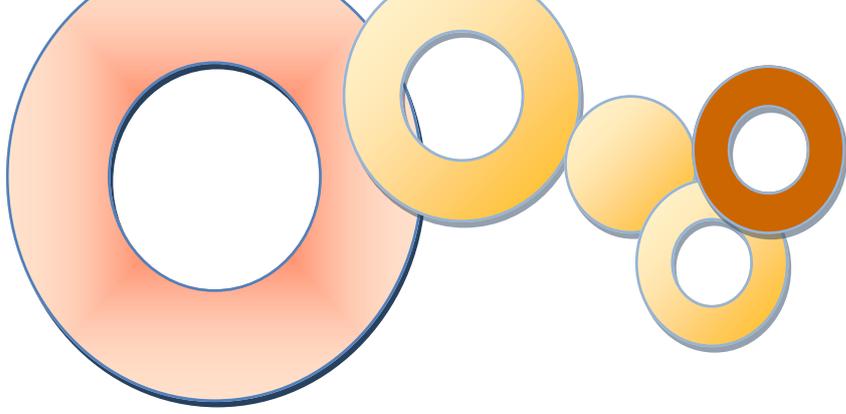
Les visites :

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 19h45. En dehors de ces horaires, des visites sont possibles avec l'accord du cadre de santé ou de l'infirmière en son absence.



Les visiteurs sont conviés à quitter la chambre du malade pendant le temps de la visite du médecin, des soins infirmiers et l'entretien des locaux.

Les visiteurs sont priés de ne pas introduire d'animaux domestiques ou de plantes.



Photos / Films :

Il est strictement interdit de réaliser dans l'enceinte de l'établissement des photos ou films des patients ou des soignants.

Besoin d'écoute et de soutien .

Les cultes :

Culte catholique : 02.32.55.21.59. Si le secrétariat est fermé : 02.32.27.53.98.

Une messe est célébrée à la Chapelle des Champs Fleuris chaque dimanche matin à 9h30.

Culte protestant : Pasteur : 02.32.33.02.16

Culte juif : 02.35.71.01.44

Culte musulman : 01.34.79.93.50

Culte orthodoxe : 02.32.55.82.66



Sécurité incendie

Tous les professionnels sont régulièrement formés à la sécurité incendie sous la responsabilité du chargé de la sécurité de l'établissement.

Chaque unité est équipée d'un système de détection incendie.

En cas de départ de feu près de vous, alertez immédiatement le personnel présent, ne prenez jamais l'ascenseur ni l'escalier. Porte fermée, restez dans votre chambre et attendez les secours.

Gardez votre calme et suivez les indications du personnel.

Conformez-vous strictement aux consignes d'évacuation qui sont affichées dans les chambres et respectez strictement les consignes qui vous seront données.



Santé Publique

La prise en charge de la douleur

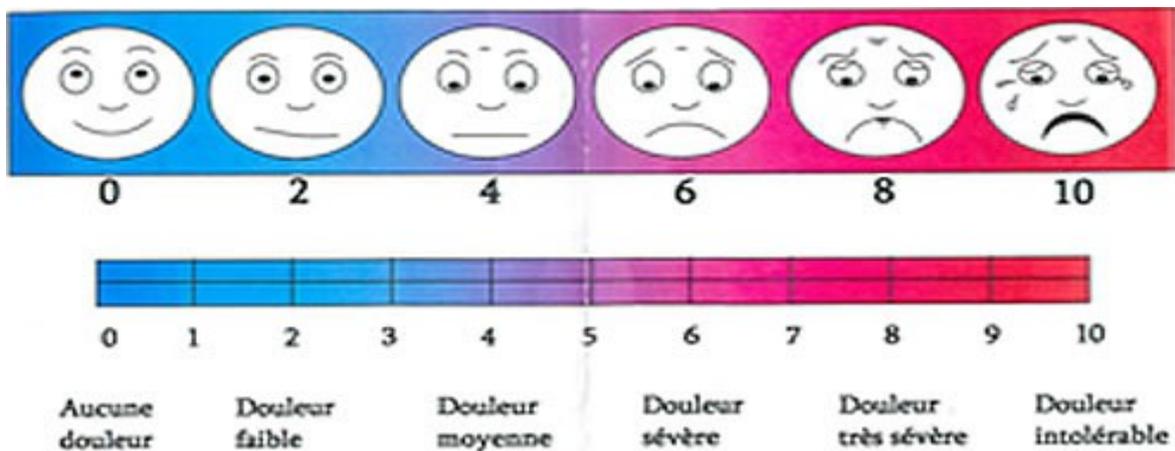
La douleur n'est pas une fatalité. Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

On peut la prévenir comme on peut la soulager.

Au pôle Sanitaire du Vexin, toutes les équipes soignantes s'engagent à la prendre en charge et à vous donner toutes les informations utiles.

Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur, vous devez être averti qu'une douleur peut survenir. La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer.

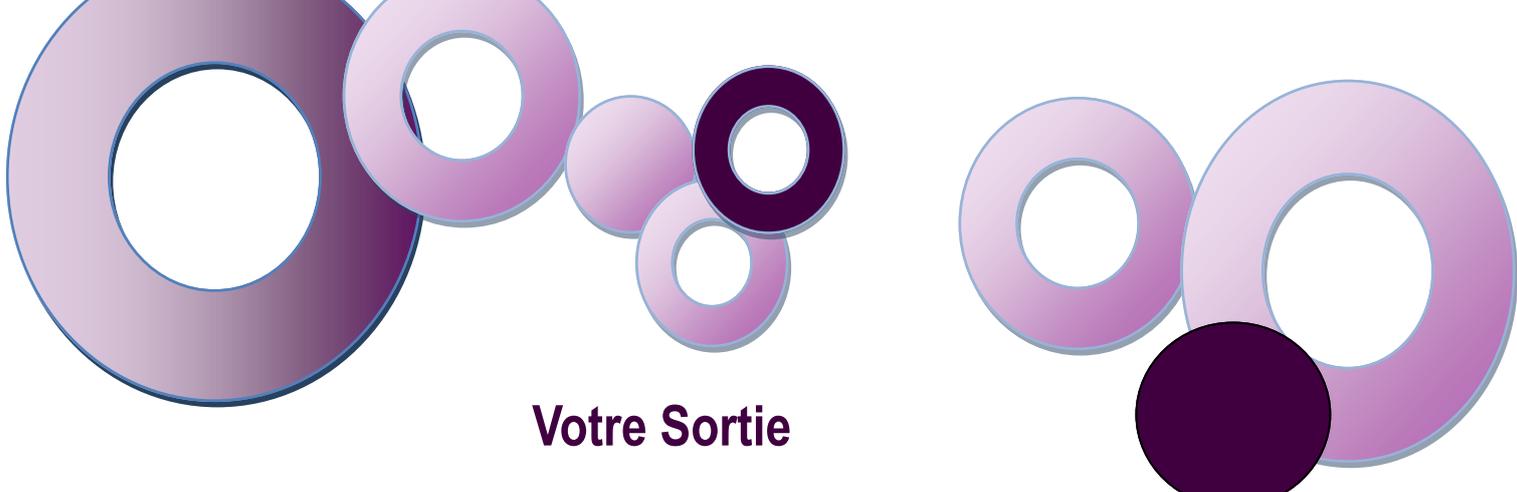
N'hésitez pas à en parler. Même s'il n'est pas possible de garantir l'absence de douleur, les équipes doivent tout mettre en œuvre pour la soulager.



Le comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) se donne pour objectif de coordonner au niveau de l'ensemble des services toute action visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur quels qu'en soient le type, l'origine et le contexte.

Le CLUD veille au développement de plans d'amélioration de la qualité pour l'évaluation et le traitement de la douleur. Durant votre séjour, votre participation est essentielle, **n'hésitez pas à prévenir l'équipe soignante en l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager.** Votre douleur sera évaluée et les moyens les plus appropriés à votre situation seront proposés.

Le contrat d'engagement de prise en charge de la douleur vous est remis à la fin de ce livret.



Votre Sortie

Service Accueil et Gestion des malades :

Lors de votre sortie, vous devez vous présenter au bureau infirmier du service afin de procéder aux formalités administratives de sortie et notamment :

- ⇒ Obtenir un bulletin de situation qui tient lieu de justificatif de votre hospitalisation. Il peut avoir valeur de certificat à destination de votre caisse d'assurance maladie ou d'arrêt de travail pour votre employeur.

Au décours de votre séjour, complétez éventuellement votre dossier administratif nécessaire à la prise en charge de vos frais de séjour par l'assurance maladie et votre mutuelle. En cas de dossier incomplet, l'intégralité de vos frais de séjour vous sera facturée.

Réglez vos frais hospitaliers.

Sortie contre avis médical :

Toute sortie contre avis médical nécessite de la part du patient la signature d'une décharge devant témoin hospitalier.

Elle ne dispense pas du paiement des prestations liées à l'hospitalisation.

Comment payer vos frais hospitaliers ?

- ⇒ Par chèque, en espèces, par carte bancaire directement au bureau des admissions de l'établissement.
- ⇒ Un titre de facturation peut également vous être adressé directement à domicile. Celui-ci est à régler soit directement à la Trésorerie dont les coordonnées sont mentionnées sur le titre de facturation, soit directement en ligne via le site internet de l'Hôpital www.ch-gisors.fr en cliquant sur l'onglet : « paiement en ligne » (vous serez redirigé directement sur le site sécurisé de la Direction Générale des Finances Publiques)

Pour regagner votre domicile, vous pouvez :

- ⇒ Soit partir par un moyen de transport de votre choix : véhicule personnel, taxi...
- ⇒ Soit si votre état de santé l'exige, bénéficier d'un transport en Véhicule Sanitaire Léger ou en Ambulance. Un bon de transport par le Médecin vous sera remis pour permettre d'obtenir le remboursement éventuel des frais engagés.



Le Respect de vos Droits

La politique de l'établissement :

Dans le cadre de sa « Politique Qualité, le Centre Hospitalier de Gisors s'attache à garantir au malade, un niveau homogène de qualité de soins, une information précise et cohérente et le respect de ses droits.

La formation du personnel fait ainsi l'objet d'une attention toute particulière, notamment en ce qui concerne les droits du patient et l'information à donner aux malades.

La non divulgation :

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée lors de votre séjour, il vous faudra informer le personnel du service dès votre arrivée afin que le nécessaire soit fait pour respecter votre souhait de confidentialité. Dans ce cas les données de votre présence et / ou de votre état de santé et celles relatives à votre chambre ne seront pas communiquées.

(sauf exception : pour les mineurs soumis à l'autorité parentale et sous réserve des dispositions de l'article L.111-5 du CSP)

Information et Consentement :

La Loi n°2002-303 du 4 mars 2002 (article 14) relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé.

Les articles L1111-1 à 1111-9 du Code de la Santé Publique, modifiés par la loi du 26 janvier 2016.

Tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient.



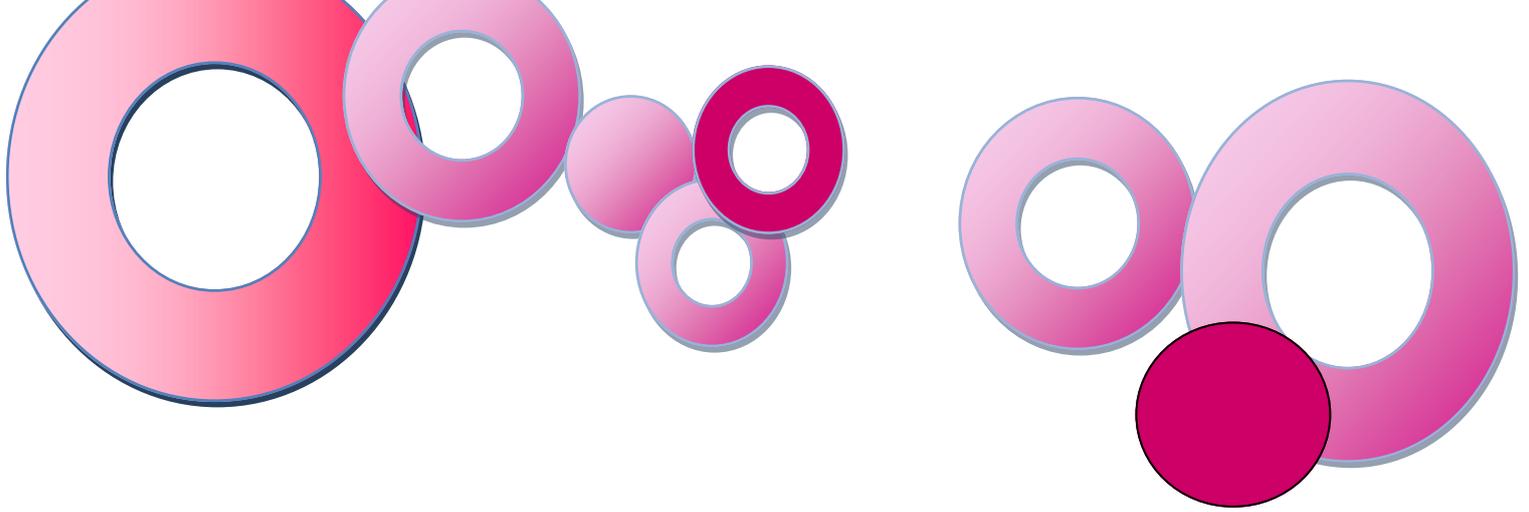
Vous avez le droit d'être informé de la façon la plus compétente possible par les professionnels de santé qui vous suivent sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention proposées sur leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, leurs risques fréquents ou graves, les alternatives possibles et les conséquences éventuelles d'un refus.

Vous avez également la possibilité d'être informé a posteriori de l'exécution des investigations, des traitements ou des actions de prévention, et des risques nouvellement identifiés.

L'information est donnée au cours d'un entretien individuel.

Vous pouvez choisir de ne pas être informé, dans ce cas, vous voudrez bien le préciser aux médecins qui vous suivent afin que cette information soit inscrite dans votre dossier médical.

Vous avez le droit d'exprimer votre consentement tout au long du processus de soins et de le retirer à tout moment, après en avoir informé l'équipe médicale.



Loi 2005- 370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades en fin de vie

Loi 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et personnes en fin de vie

La personne de confiance :

Elle pourra exprimer votre volonté et vos souhaits si votre état de santé ne vous permet pas de le faire vous-même.

Désigner une personne de confiance est un droit que vous avez, ce n'est pas une obligation.

La désignation se fait par écrit sur un formulaire qui vous est remis lors d'une consultation ou lors d'un passage au service des urgences ou lors d'une hospitalisation.

- Vous remplissez le formulaire et vous faites remplir à la personne de confiance l'encart qui lui est destiné.
- Vous choisissez de ne pas désigner une personne, vous le mentionnez sur le même document.

Ce document, une fois rempli et signé sera remis à l'infirmière ou au médecin qui le rangera dans votre dossier de soins.

Votre choix est valable pour toute la durée de votre hospitalisation, néanmoins, vous pouvez révoquer la personne choisie, pour des raisons qui sont les vôtres. Vous devrez alors le faire savoir à l'équipe de soins par écrit.

Directives anticipées :

C'est un document que vous avez rédigé qui exprime vos souhaits concernant les conditions de fin de vie, de limitation de traitement ou arrêt de traitement ou tout acte médical.

Elles sont anticipées, c'est-à-dire que vous les avez rédigées avant une hospitalisation, ou lors d'une maladie grave, incurable, ou de façon spontanée... au cas où vous ne seriez plus en état de le dire vous-même un jour.

Elles expriment vos valeurs, vos croyances, vos craintes, vos désirs, ce que vous voulez et/ou, ce que vous ne voulez pas que l'on vous fasse pour maintenir artificiellement votre vie.

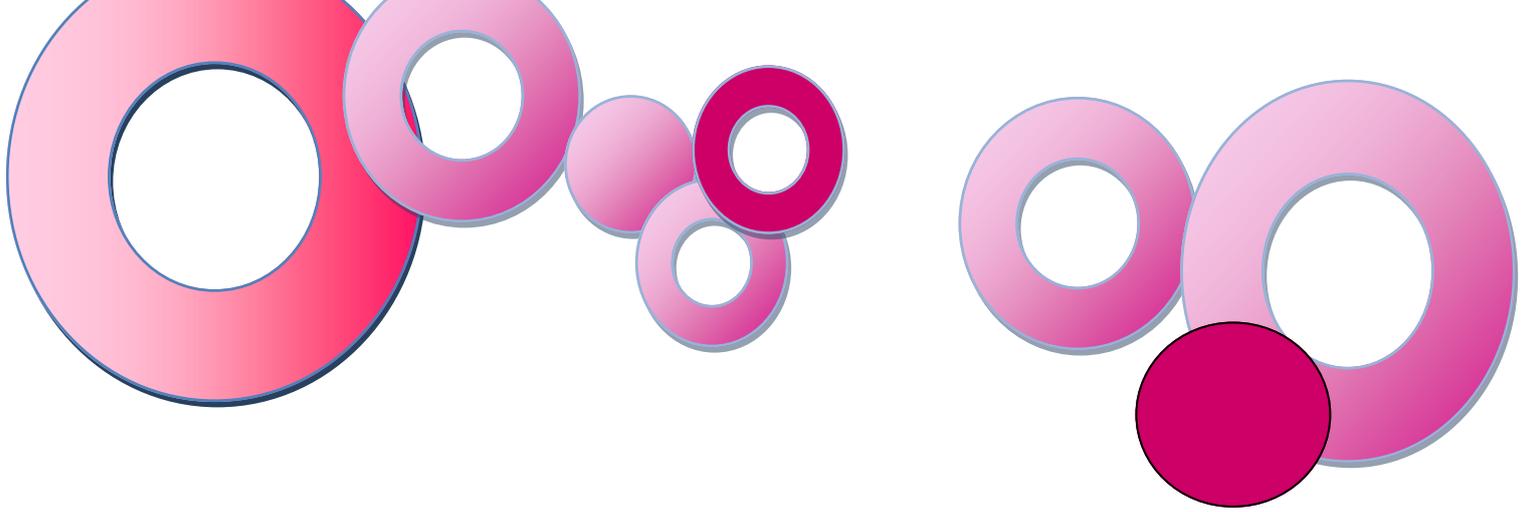
Elles serviront de guide à l'équipe de soins en cas de besoin si vous ne pouvez-plus vous exprimer.

Elles seront utiles à l'équipe médicale si une décision doit être prise concernant le maintien artificiel de la vie, des traitements ou de leur arrêt.

Ecrire des directives anticipées est un droit que vous avez, ce n'est pas une obligation.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la désignation de la personne de confiance et les directives anticipées, les équipes soignantes sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

**Les documents à compléter et à remettre à l'équipe soignante
sont disponibles en fin de livret.**



La Loi Claeys-Leonetti : ses fondamentaux :

La Loi Claeys-Leonetti du 3 février 2016 sur les droits des personnes en fin de vie :

- Elle maintient l'interdit fondamental de donner délibérément la mort à autrui,
- Elle énonce l'interdiction de l'obstination déraisonnable,
- Le respect de la volonté des patients : limitation ou interruption de tout traitement,
- La préservation de la dignité du patient et de l'obligation de leur dispenser des soins palliatifs, de soulager la douleur, de respecter la dignité du patient et d'accompagner ses proches,
- L'information du patient, la protection des acteurs assurée par la traçabilité des procédures suivies.

Le refus de soins et sortie contre avis médical :

- *Loi n° 2002-303 du 4 mars 2002 (article 16) relative aux droits des malades et de la qualité du système de santé,*
- *Loi n° 90-527 du 27 juin 1990 relative aux droits des personnes hospitalisées en raison des troubles,*
- *Loi n°94-43 du 18 janvier 1994 relative à la santé publique et à la protection sociale,*
- *Décret n° 74-27 du 14 janvier 1974 (article 42) relatif aux règles de fonctionnement des centres hospitaliers et des hôpitaux locaux,*
- *Décret n° 95-1000 du 6 septembre 1995 portant sur le code de déontologie médicale,*

Charte du patient hospitalisé,

Vous avez un droit au respect de votre liberté individuelle et vous pouvez refuser un traitement, une intervention ou des soins proposés.

En cas de sortie contre avis médical et au terme de l'article L.111-4 du CSP le médecin doit respecter la volonté de la personne après l'avoir informé des conséquences de ses choix. Si la volonté du patient de refuser ou d'interrompre tout traitement met sa vie en danger, le médecin doit tout mettre en œuvre pour le convaincre d'accepter les soins, il peut faire appel à un confrère. Vous devrez signer un document constatant le refus des soins proposés.

Une copie de ce formulaire sera annexée à votre dossier médical.

Confidentialité des informations médicales :

Les informations contenues dans le dossier médical sont strictement confidentielles. Vous devez être attentif à ne pas les communiquer à un tiers qui n'est pas autorisé à les solliciter.



L'accès au dossier médical :

(cf. articles L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique).

Les professionnels de santé qui vous ont pris en charge, que ce soit en consultation externe, au service des urgences, dans le cadre d'une hospitalisation, ont recueilli et formalisé des informations concernant votre santé. Ces informations sont rassemblées dans votre « **dossier patient** ». Il vous est possible d'en prendre connaissance sur place par le biais d'un responsable de service ou par communication ultérieure par copie. **Comment y accéder et sous quel délai ?**



Il est possible d'accéder à ces informations de santé en faisant **la demande par écrit auprès de la Direction du Pôle Sanitaire du Vexin**. Elles peuvent vous être également communiquées **soit directement soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement**.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être **mises à votre disposition** avant un **délaï minimum de quarante-huit heures après votre demande** mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les **informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois**.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction et d'envoi sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Le prélèvement d'organes et de tissus

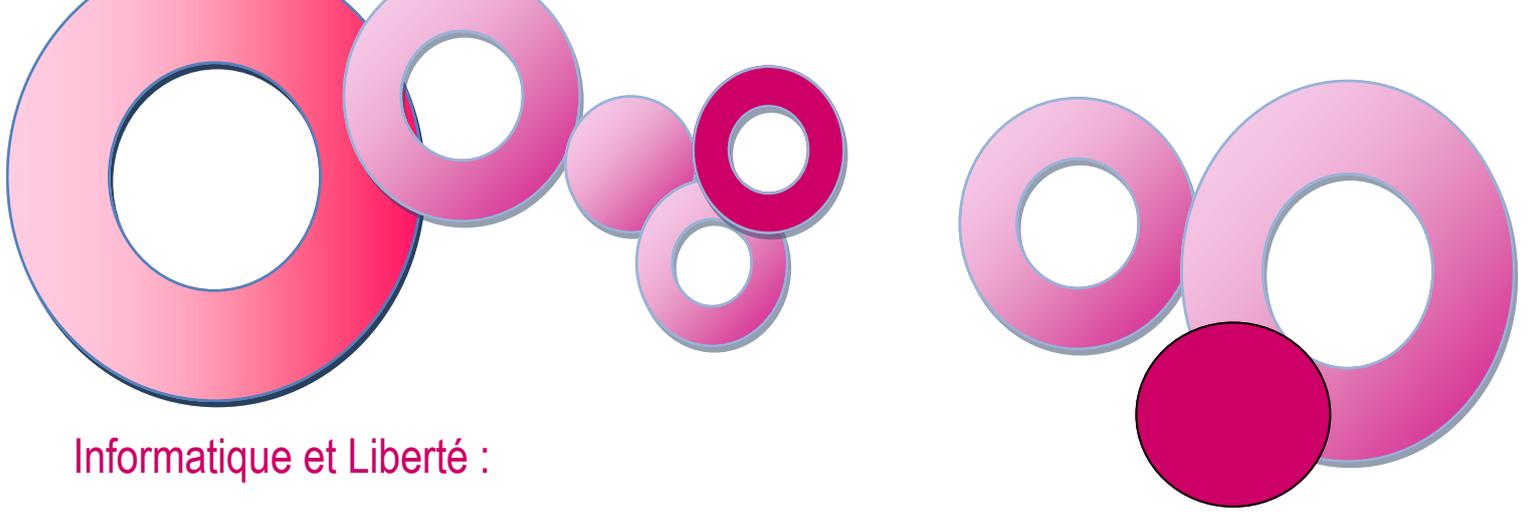
Depuis le 1er janvier 2017, un nouveau décret concernant le don d'organes et de tissus est appliqué en France. Ce décret ne modifie pas les 3 grands principes de la loi de bioéthique qui sont :

- Consentement présumé (nous sommes tous donateurs d'organes et de tissus présumés),
- La gratuité du don,
- L'anonymat entre le donneur et le receveur.

Les 3 modalités de refus sont précisées :

- Le principal moyen de s'opposer au prélèvement de ses organes et tissus après la mort est de s'inscrire sur le registre national des refus. Et pour plus de simplicité, l'inscription est désormais possible en ligne sur le site : www.registrenationaldesrefus.fr
- Sinon, vous pouvez également faire valoir votre refus de prélèvement par écrit et confier ce document daté et signé à un proche.
- Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale.

De plus, le refus peut désormais être partiel, et ne concerner que certains organes ou tissus.



Informatique et Liberté :

(cf articles 26.34 et 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ; loi n°2002-303 du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé ; décret n°2002-637 du 29 avril 2002)



Les services hospitaliers disposent d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service. Les informations recueillies lors de votre hospitalisation feront l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces données sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit, ainsi qu'au service de facturation. Vous pouvez avoir accès aux informations santé vous concernant en vous adressant à la Direction de l'Etablissement.

La commission des Usagers (CDU) :

(cf. article R.1112-79 à R.1112.94 du code de la santé publique)

La commission des usagers est instituée au sein du Centre Hospitalier de GISORS. Cette commission veille au respect des droits des usagers, facilite leur démarche et contribue à l'amélioration des conditions d'accueil et de prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Tout usager (patient, visiteur) de l'établissement peut exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il peut soit adresser lui-même une plainte ou une réclamation écrite au directeur de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins.

Le médiateur médecin est compétent pour intervenir à l'occasion des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service. Le médiateur non médical est compétent pour intervenir à l'occasion des autres plaintes ou réclamations.

Les représentants des usagers nommés par l'Agence Régionale de Santé de Normandie sont disponibles pour répondre à toutes vos interrogations. Ils sont joignables par l'intermédiaire du Secrétariat de Direction au numéro suivant : 02.32.27.76.08. ou par mail : Direction@ch-gisors.fr

COMPOSITION DE LA COMMISSION DES USAGERS

5 représentants des usagers, dont 1 Président de la Commission
Le Directeur de l'Etablissement, Vice-Président
La Directrice des Soins et responsable de la relation avec les Usagers
Le médiateur médical : un praticien élu en CME
Le médiateur non médical : un cadre de santé



Notre Politique Qualité et Gestion des Risques

Un Hôpital certifié pour une meilleure qualité de soins et d'accueil :

L'Hôpital est soumis au respect de normes et de référentiels de bonnes pratiques destinés à garantir la qualité et la sécurité des soins.

La certification est une évaluation externe des établissements de santé, effectuée par des experts-visiteurs issus du monde de la santé et formés à cet effet. Obligatoire, elle est réalisée tous les 4 ans et fait l'objet d'un rapport rendu public. Ces experts s'assurent du respect des exigences spécifiées dans un référentiel national. Ils s'attachent à porter une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins et à évaluer les pratiques professionnelles dans chacun des secteurs.

Les résultats sont disponibles sur <http://www.scopesante.fr> mais également sur notre site internet <http://www.ch-gisors.fr> ou en annexe de ce livret.

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH)

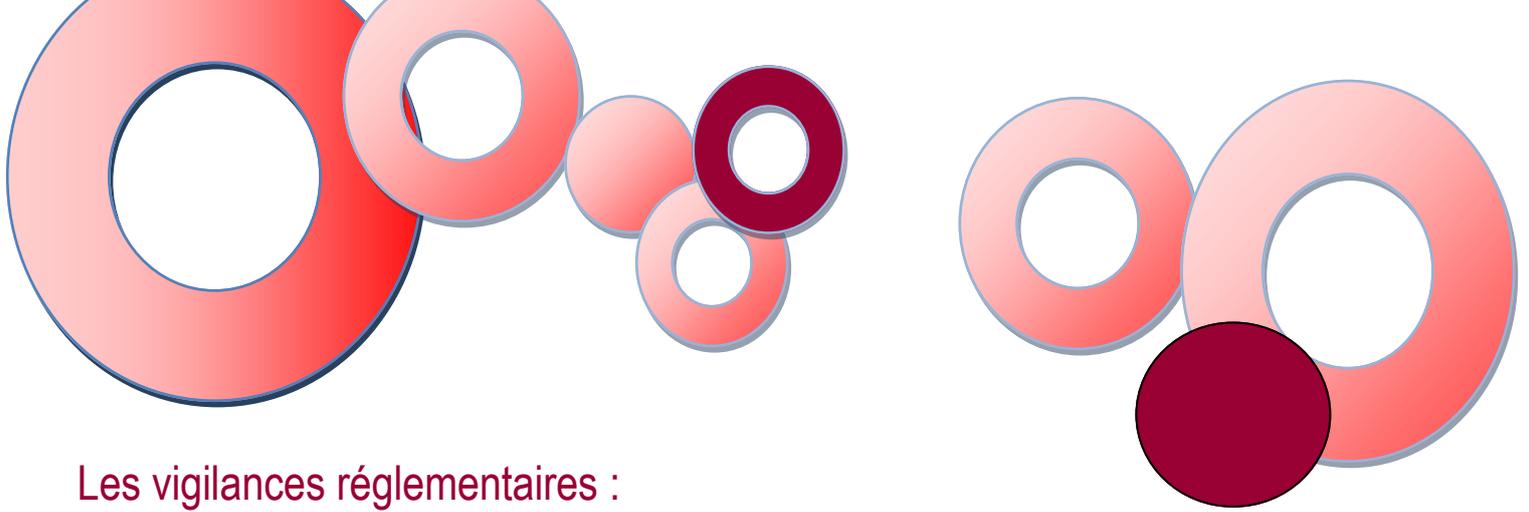
La lutte contre les infections associées aux soins (infections nosocomiales) est un élément fondamental de la politique d'amélioration de la sécurité et de la qualité des soins. Conformément à la réglementation en vigueur, l'établissement dispose d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène et d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) afin de limiter le risque des infections contractées à l'Hôpital.

C'est en respectant les mesures d'Hygiène qui vous sont demandées que vous contribuerez à lutter efficacement contre les infections nosocomiales ; **les indicateurs sont disponibles sur notre site internet <http://www.ch-gisors.fr> ou en annexe de ce livret.**

Surveillance constante de :

- L'écologie bactérienne de l'établissement,
- La consommation en Solutions Hydro Alcooliques (SHA) et en antibiotiques,
- Les résultats des prélèvements (air, eau, surfaces),

Dans le cadre de la prévention, nous vous demandons de respecter les règles d'hygiène personnelles et collectives. Un flacon de solution hydro alcoolique est installé dans chaque chambre à l'attention du personnel, des visiteurs et des patients pour assurer la désinfection des mains.



Les vigilances réglementaires :

Identitovigilance :

L'identitovigilance est un dispositif permanent et systématique de surveillance, de détection, d'alerte, de correction, de prévention des risques et des erreurs liés au processus d'identification des patients. Elle a pour but l'identification fiable et unique du patient à toutes les étapes de sa prise en charge et à chaque venue.

Pharmacovigilance :

La pharmacovigilance est la surveillance des médicaments et la prévention du risque d'effet indésirable résultant de leur utilisation, que ce risque soit potentiel ou avéré.

Matérovigilance :

La matériovigilance a pour objectif d'éviter que se produisent des incidents et risques d'incidents graves (définis à l'article L.5212-2) mettant en cause des dispositifs médicaux, en prenant les mesures préventives et/ou correctives appropriées.

Hémovigilance :

Elle a pour objet l'ensemble des procédures de surveillances, d'évaluation et de prévention des incidents et effets indésirables survenant chez les donneurs ou les receveurs de produits sanguins labiles (PSL).

Enquête nationale « e-Satis »

Le Pôle Sanitaire du Vexin participe au Recueil de l'expérience et de la satisfaction des patients hospitalisés par le biais d'une **enquête nationale nommée « e-Satis »**, copilotée par la **Haute Autorité de Santé** et le **Ministère de la Santé**.

En pratique, vous serez sollicités pour donner votre adresse mail lors de votre admission. Vous recevrez une enquête en ligne 2 semaines après votre sortie vous permettant de donner **votre opinion sur votre hospitalisation**.

Vos réponses sont importantes car elles permettront **d'améliorer la qualité de notre service aux patients** et de **mieux répondre à vos attentes**.

La mesure de satisfaction :

L'établissement reste très attentif à mesurer la satisfaction des patients pour améliorer la qualité de la prise en charge de l'accueil à la sortie.

Nous vous remercions, à cet effet, de bien vouloir **remplir le questionnaire de satisfaction présent en fin de livret et de le déposer dans les boîtes aux lettres disposées dans chaque service ou à l'accueil ou le remettre aux personnels du service**.



Usagers, vos droits

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 devoirs

LE REGLEMENT INTERIEUR DU POLE SANITAIRE DU VEXIN

Le règlement intérieur est à votre disposition au bureau des admissions et indique notamment le respect de certaines règles de vies communes aux personnels, aux patients et aux visiteurs :

- ⇒ **Respecter la propreté** de l'environnement intérieur et extérieur,
- ⇒ **Préserver le repos** des autres malades en veillant à ne pas faire trop de bruit,
- ⇒ **Rester courtois** envers le personnel qui vous entoure, et les autres malades,
- ⇒ **Respecter les règles de stationnement et de circulation** dans l'enceinte de l'établissement afin de laisser libre les voies d'accès aux véhicules prioritaires et aux pompiers,
- ⇒ **Éteindre votre téléphone** portable pendant votre séjour,
- ⇒ **Ne pas amener** de boissons alcoolisées et en cas d'apport alimentaire extérieur, demandez l'avis au personnel du service

La présence d'animaux est strictement interdite.



**INTERDICTION DE FUMER
ET DE VAPOTER**

Tabac et cigarette électronique

Conformément à la loi du 10 janvier 1991 (loi EVIN) renforcée par le décret du 15 novembre 2006, il est interdit de fumer à l'intérieur des établissements de santé (y compris les chambres individuelles). Utilisez les cendriers prévus à l'extérieur de l'entrée principale.

Il est aussi interdit de faire usage de cigarette électronique dans l'ensemble des locaux clos et couverts de l'Hôpital.

Si cette interdiction vous met en difficulté, n'hésitez pas à en parler au personnel : un personnel soignant du Centre de Soins d'Accompagnement Prévention en Addictologie (CSAPA) de notre Hôpital peut venir vous rencontrer et vous aider pendant le séjour.

Intermarché

SUPER

TOUS UNIS CONTRE LA VIE CHÈRE

Centre Commercial
des Templiers

Rue du Faubourg de Neaufles

GISORS

Tél. 02 32 27 66 10

Horaires d'ouverture :

du lundi au jeudi et samedi :

08h30/19h30

vendredi : 08h30/20h

dimanche : 09h/12h30



GISORS

Couverture Traditionnelle

Ent. **GRANDVOINET**

COUVREUR ZINGUEUR

www.grandvoinet.com

27150 HEBECOURT

02 32 55 47 12



POMPES FUNÈBRES ET MARBRERIE

*L'organisateur de vos obsèques
pour une cérémonie réussie*

Berthelot

www.pfmberthelot.fr

- Organisation complète des obsèques
- Déplacement à domicile
- Transport France et Etranger
- Chambres funéraires pour les familles
- Prévoyance obsèques
- Monuments - Caveaux - Travaux de cimetière - Articles funéraires



Services funéraires

Agence GISORS

25, route de Rouen 27140 GISORS

ASSISTANCE

24H/24

02.32.55.15.08



E.Leclerc



OUVERT JUSQU'À 20H
Du Lundi au Samedi
Et tous les Dimanches
de 9h00 à 12h45

Trie-Château

www.e.leclerc.com/trie-chateau
03.44.49.75.75



C'est aussi...

VOYAGES
E.Leclerc
Trie-Château

triechateau@leclercvoyages.com
03.44.47.59.00

UNE HEURE POUR SOI
L'INSTITUT PARFUMERIE

Pour vos Rendez-vous
03.60.05.20.96
ou sur notre site internet : uhps-trie-chateau.fr

jouet
E.Leclerc

Trie-Château

Zone commerciale
La Croix
Saint Jacques

03.44.22.06.98

Reposez-vous

E.Leclerc DRIVE
S'occupe de tout!

E.Leclerc DRIVE GISORS
14 Rue Gustave Eiffel
ZAC du MONT DE MAGNY

Du Lundi au Samedi
de 8h30 à 20h00
02.32.27.56.50

Retrouvez nous aussi sur [facebook](#) E.Leclerc Trie-Château



SERVICES FUNÉRAIRES

MIEUX VOUS ACCOMPAGNER
C'EST NOTRE PREMIÈRE VOLONTÉ

Être bien accompagné pour
se concentrer sur l'essentiel.

PFG SERVICES FUNÉRAIRES

7 rue Dauphine

GISORS

02 32 55 21 86

OGF - S.A. au capital de 40 904 385 € - 31 rue de Cambrai 75946 Paris cedex 19
RCS Paris 542 076 799 - Hab. fun. pref. 875 0001 - Id TVA FR 92 542 076 799

7J/7
24H/24

31 23
Service et appel gratuits

pfg.fr

700
agences



**Pôle sanitaire du Vexin
Centre Hospitalier de Gisors
Route de Rouen- B.P.83
27140 GISORS**

