

Livret d'accueil des patients

Centre **H**ospitalier **R**ives **D**e **S**eine



Notre priorité, s'engager pour votre santé



Centre Hospitalier
Rives de Seine

<u>03</u>	Le mot du Directeur
<u>04</u>	La gouvernance
<u>04</u>	Votre hospitalisation
<u>06</u>	Votre sortie
<u>06</u>	L'hôpital à votre écoute - vos droits
<u>11</u>	La démarche qualité et sécurité des soins
<u>13</u>	Les informations pratiques
<u>16</u>	L'offre de soins
<u>26</u>	Vos notes personnelles
<u>28</u>	Les moyens d'accès au CHRDS

www.chrds.fr



Suivez-nous



Le mot du Directeur

Vous venez d'être admis(e) au Centre hospitalier Rives de Seine, soyez les bienvenus.

Ce moment est souvent l'origine d'interrogations et d'angoisses ; sachez que tous les professionnels sont mobilisés autour de vous et à votre disposition pour que votre quotidien dans notre établissement se passe dans les meilleures conditions et qu'il corresponde à vos attentes.

Ce document est destiné à vous apporter tous les éléments pratiques concernant votre accueil et votre accompagnement médico-soignant.

Notre hôpital satisfait aux exigences de la démarche de certification des établissements de santé pour la qualité des soins de la Haute Autorité de Santé (HAS), preuve de son engagement dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

Une appréciation de votre satisfaction vous sera proposée lors de votre séjour parmi nous, par une enquête de satisfaction. Votre opinion est importante pour améliorer la qualité des prestations que nous vous proposons. N'hésitez donc pas à prendre un peu de votre temps pour vous investir dans la vie de l'établissement.

Au nom de l'ensemble des professionnels du Centre Hospitalier Rives de Seine je vous remercie de la confiance que vous nous accordez et vous souhaite le meilleur séjour hospitalier possible.

Valérie PONS PRÊTRE
Avril 2023



► Le CHRDS en bref :

- **Fruit de différentes fusions**, il est implanté dans 4 communes des boucles de la Seine (Courbevoie, Neuilly-sur-Seine, Puteaux et Colombes). Il propose une prise en charge de qualité à tous les âges de la vie et dessert un bassin de population de 300.000 habitants environ
- **Plus de 400** lits et places dans de nombreuses disciplines médicales et médico-techniques
- **15.500** patients en hospitalisation
- **Plus de 65.000** passages aux urgences adultes et pédiatriques
- **Près de 2.300** naissances par an
- **Plus de 1.000** professionnels médicaux, soignants, logistiques, techniques et administratifs se relaient 365 jours par an et 24h sur 24 pour accueillir blessés, patients, femmes enceintes, nouveau-nés, correspondants, visiteurs, etc. dans les conditions les plus adaptées à leurs besoins.

► Son activité est répartie en 4 pôles cliniques :

- Pôle femme-enfant
- Pôle pharmacie, hygiène, laboratoire, médecine
- Pôle gériatrique, soins palliatifs, réadaptation, dentisterie
- Pôle urgences, interventionnel, soins critiques, chirurgie

- L'établissement comprend également un **centre d'action médico-sociale précoce (CAMSP)** réparti sur 2 sites à Courbevoie et à Colombes. Il intègre la **plateforme de diagnostic autisme de proximité (PDAP) Nord 92** installée à Courbevoie.

La gouvernance

► Direction

Le directeur du CHRDS est responsable de la stratégie et de la conduite générale de l'établissement, de l'organisation et de la réponse aux besoins de santé dans le respect de l'équilibre financier. Il conduit la politique générale de l'établissement en cohérence avec la politique de santé sur le territoire. Il est le représentant légal de l'établissement.

Directeur : Valérie PONS PRÊTRE

Le directeur est entouré d'une équipe de directeurs adjoints chargés de domaines fonctionnels particuliers :

- Direction des affaires médicales, parcours patient, communication et développement durable
- Direction du pôle d'appui à la performance
- Direction des ressources humaines
- Direction des ressources matérielles
- Direction des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques

Contact : @ direction@ch-rivesdeseine.fr

► Conseil de surveillance

Il s'agit d'une assemblée délibérante qui a pour mission essentielle de contribuer à la définition de la stratégie de l'établissement, à l'évaluation et au contrôle de la politique hospitalière.

Cette instance est composée des représentants des élus, des usagers et des professionnels de santé du CHRDS.

Président : Jean-Christophe FROMANTIN

Vice-présidente : Solange ROSSIGNOL-GUEGUEN

► Directoire

Le directeur s'appuie sur un directoire à parité médicale et administrative, qu'il préside. Instance collégiale, c'est un lieu d'échange des points de vue gestionnaires, médicaux et soignants.

Composé de 16 membres, le directoire est un organe de concertation et de dialogue qui éclaire, en amont, la décision de la présidente du directoire, en assure le relais et en facilite la déclinaison au niveau des pôles.

► Instances consultatives

D'autres organes consultatifs concourent, dans leur champ de compétences, à éclairer les décisions du directeur, du directoire et du conseil de surveillance ou à améliorer la prise en charge des patients.

- La commission médicale d'établissement (CME)
- La commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques (CSIRMT)
- Le comité social d'établissement (CSE)



Une feuille de route à horizon 10 ans

Pour l'élaboration de son projet d'établissement, le CHRDS a mis en évidence 5 ambitions et 21 engagements, reflète d'une vision partagée de l'hôpital à 5 et 10 ans.



Flashez le QR Code pour consulter la synthèse de notre projet d'établissement 2022-2026



Votre hospitalisation

Admissions : formalités administratives

Votre hospitalisation est programmée (préadmission), deux possibilités s'offrent à vous :

FORMALITÉS EN LIGNE

Vous avez la possibilité de préparer votre admission en hospitalisation au CHRDS, en complétant le formulaire en ligne via notre site internet dans l'espace "accès rapides" et en transmettant tous les documents justificatifs, **au moins 48h avant votre entrée.**

FORMALITÉS SUR PLACE

Après votre consultation d'anesthésie ou de médecine ou avant votre entrée en hospitalisation, vous devez vous présenter au service des admissions (au rez-de-chaussée) pour constituer votre dossier d'admission et fournir tous vos justificatifs de prise en charge. Vous pourrez aussi obtenir toute information sur vos droits et sur l'éventuel reste à charge des frais liés à votre hospitalisation.

Vous êtes hospitalisé(e) en urgence ou votre hospitalisation n'est pas programmée (entrée directe)

Vous (ou une personne de votre entourage) devez vous présenter au service des admissions, dès que possible, avec tous les documents nécessaires pour effectuer les démarches administratives d'admission et obtenir tous les renseignements concernant la prise en charge financière de votre séjour hospitalier.

Le service des admissions

Site de Courbevoie
du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30

☎ 01 49 04 30 12 ou 01 49 04 30 13 Fax 01 49 04 30 91

@ admissioncourbevoie@ch-rivesdeseine.fr

Site de Neuilly-sur-Seine,
du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30
le samedi de 8h30 à 15h30

☎ 01 40 88 61 11 ou 01 40 88 62 05 Fax 01 40 88 61 13

@ admissionneuilly@ch-rivesdeseine.fr

Site de Puteaux
du lundi au vendredi de 8h30 à 18h00

☎ 01 41 18 30 00 ou 01 41 18 13 90 Fax 01 41 18 13 98

@ accueil-puteaux@ch-rivesdeseine.fr

► Documents à fournir au service des admissions à l'entrée ou en cours d'hospitalisation

- **vos pièces d'identité** : carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour ou livret de famille ou acte de naissance pour les enfants (accompagné de la pièce d'identité d'un des 2 parents)
- **vos cartes vitales** mise à jour (une borne de mise à jour est à votre disposition près de l'accueil de Neuilly)
- **vos cartes de mutuelle** complémentaire en cours de validité ou la prise en charge pour votre hospitalisation (à demander à votre mutuelle avant l'entrée ou en cours de séjour)*
- **un justificatif de domicile** de moins de 3 mois
- **la convocation du service de soins** (le cas échéant)

* Donner votre attestation de tiers payant au bureau des admissions entraîne automatiquement votre consentement du traitement des données personnelles dans le cadre du dispositif "remboursement des organismes complémentaires" (ROC). En cas de refus, le tiers payant sur la part complémentaire ne pourra être mis en place et restera à votre charge.

► Et suivant votre situation, documents complémentaires à fournir

- **vos attestations de C2S** (complémentaire santé solidaire) en cours de validité
- **vos cartes d'admission à l'AME** (aide médicale de l'Etat) en cours de validité
- **la feuille d'accident du travail ou de maladie professionnelle** délivrée par votre employeur
- **vos cartes européennes d'assurance maladie** (CEAM) en cours de validité, si vous êtes ressortissant d'un pays de l'espace économique européen.
Please show the admission desk your European Card. If not, you will be required to pay the total amount of your stay.
- Si vous bénéficiez d'une assurance privée, **la prise en charge pour votre hospitalisation délivrée par votre assurance privée**
- **Si le patient est majeur protégé ou mineur**, le représentant légal, muni de sa pièce d'identité, doit être présent et faire les démarches administratives d'admission
- **Si vous n'êtes plus ou pas assuré(e) social(e) et/ou si vous rencontrez des difficultés financières** pour régler les frais de votre hospitalisation, **vous devez prendre contact dès votre entrée avec le service social de l'établissement.**

► Le service social

Prenez contact au plus vite avec le service social pour étudier votre situation au regard des droits à l'assurance maladie dont vous pourriez bénéficier.

Les assistantes sociales de l'hôpital pourront, selon votre situation, vous aider à rétablir vos droits à l'assurance maladie, à constituer un dossier de complémentaire santé solidaire, d'aide médicale de l'Etat, de soins urgents ou d'aide financière exceptionnelle auprès des organismes d'assurance maladie. Elles pourront aussi se charger des suites de votre hospitalisation.

N'hésitez pas à les contacter directement ou par l'intermédiaire du cadre de santé de votre service ; elles pourront vous rencontrer dans votre chambre ou sur rendez-vous dans leur bureau, selon votre état de santé.

Le service social

Secrétariat des sites de Courbevoie et Puteaux

☎ 01 49 04 31 58 Fax 01 49 04 31 79

@ osenat@ch-rivesdeseine.fr

Secrétariat du site de Neuilly-sur-Seine

☎ 01 40 88 61 16 Fax 01 40 88 61 81

@ secretariat-sociale-nly@ch-rivesdeseine.fr

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Le service public hospitalier est accessible à tous, mais les séjours en hospitalisation ne sont pas gratuits.

Ils se composent du tarif national journalier de prestation, du forfait journalier hospitalier et de prestations complémentaires (en fonction de vos demandes).

L'ensemble des tarifs des frais d'hospitalisation sont affichés au service des admissions et sur les panneaux d'information situés dans les services de soins.

En l'absence de justificatifs de prise en charge par l'assurance maladie et les organismes complémentaires, les frais d'hospitalisation resteront à votre charge en tout ou partie et une avance pourra vous être demandée à l'entrée. Il vous appartiendra alors d'obtenir le remboursement auprès de vos organismes d'affiliation.

Les frais d'hospitalisation ou de prestations complémentaires restant à votre charge sont à régler à la sortie, au service des admissions, en espèces (dans la limite de 300 €), par carte bancaire ou par chèque. Une quittance justifiant votre paiement vous sera alors délivrée. A défaut, une facture vous sera transmise à votre domicile, que vous pourrez régler en ligne par l'intermédiaire du service sécurisé PAYFIP, disponible 7j/7j, 24h/24h et accessible via le site internet de l'hôpital.

La trésorerie hospitalière des Hauts-de-Seine (4/6 rue d'Orléans - 92211 Saint-Cloud) est le comptable de l'établissement et assure le recouvrement des factures.

☎ 01 46 02 98 06

@ t092033@dgfip.finances.gouv.fr

► Tarif national journalier de prestation

Il correspond à la facturation des soins pour chaque journée d'hospitalisation (excepté le jour de sortie).

Les tarifs journaliers de prestation sont fixés par arrêté ministériel au niveau national ; leur montant varie en fonction de la discipline d'hospitalisation et est pris en charge par l'assurance maladie à hauteur de 80% dans le cas général ou à 100% en cas d'exonération du ticket modérateur (affectation de longue durée, invalidité, maternité, acte opératoire, accident de travail, etc.).

Cas particulier : pour les soins hospitaliers programmés des patients non couverts par un régime d'assurance maladie, des tarifs journaliers de prestation majorés sont fixés chaque année par décision du Directeur de l'établissement *article L 174-20 du code de la sécurité sociale.*

► Forfait journalier hospitalier

Il correspond à la facturation de l'hébergement (hôtellerie, repas, etc.) pour chaque journée d'hospitalisation (au-delà de 24h) y compris le jour de votre sortie. Son montant unique est fixé par arrêté ministériel au niveau national. Il n'est pas pris en charge par l'assurance maladie sauf exceptions (maternité, accident du travail, enfant de moins d'1 mois, article L 115, etc.).

► Chambre particulière

Une chambre particulière pourra vous être attribuée à votre demande, en fonction des disponibilités dans le service d'hospitalisation. Cette prestation de confort est à demander à l'entrée au personnel soignant et fera l'objet d'une facturation complémentaire par journée d'occupation, y compris le jour de votre sortie. Le montant des chambres particulières est fixé chaque année par décision du directeur de l'établissement. Cette prestation n'est pas prise en charge par l'assurance maladie mais peut l'être par votre mutuelle complémentaire en fonction du contrat souscrit.

► Repas et lit pour les accompagnants

Vos proches peuvent demander à bénéficier de "repas accompagnants" ; le paiement s'effectue aux admissions (par chèque ou carte bancaire uniquement) contre remise d'un "ticket repas" permettant le retrait du repas au self-service de l'établissement.

Dans certains services, et en fonction des disponibilités, vos proches peuvent demander à occuper un "lit accompagnant" pour passer la nuit auprès de vous. La demande est à faire auprès du cadre de santé, après avis du médecin. Cette prestation est à régler au service des admissions pour chaque journée d'occupation. Elle n'est pas facturée dans le service de soins palliatifs.

Les tarifs des repas et lits accompagnants sont fixés chaque année par décision du directeur de l'établissement. Pour la maternité, le "lit accompagnant" est compris dans le prix de la grande chambre particulière.

► Activité libérale

Certains praticiens exercent une activité libérale dans le cadre des consultations externes. Vous pouvez en faire la demande. Toutefois, tout rendez-vous proposé sur une plage horaire de l'activité libérale d'un médecin doit vous être clairement précisé.

Les tarifs appliqués par chaque médecin concerné sont affichés sur le lieu de consultation.

Vous devrez recevoir au préalable toutes les informations utiles quant aux règles qui découlent de ce choix, notamment en matière de règlement des honoraires qui se fait directement auprès du médecin.

► Tarification spécifique pour l'unité de soins de longue durée

En soins de longue durée, les frais de séjour se composent d'un forfait soins (pris en charge par l'assurance maladie), d'un forfait dépendance [à la charge du résident diminué éventuellement du versement de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA)] et d'un forfait hébergement (à la charge du résident ou du conseil départemental).

Votre sortie

Les démarches à effectuer avant votre départ

La date et l'heure de votre sortie sont fixées par le médecin. Si vous désirez quitter le service malgré son opposition, vous devez signer une décharge dégageant l'établissement de toute responsabilité. Des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins vous seront remises directement ou transmises au médecin qui a prescrit votre hospitalisation.

► Formalités administratives

Lors de votre départ, vous devez impérativement vous présenter au service des admissions et remettre le bon de sortie délivré par le médecin. Vous complétez ainsi votre dossier administratif et réglerez les frais d'hospitalisation restant éventuellement à votre charge après participation de votre sécurité sociale et de votre mutuelle complémentaire.

Un bulletin d'hospitalisation vous sera délivré comme justificatif de votre séjour hospitalier pour votre employeur ou divers organismes.

► Transfert vers un autre établissement de soins

Les transports effectués en ambulance vers un autre établissement de soins sont pris en charge par le CHRDS.

► Moyens de transport pour regagner votre domicile

Pour votre sortie, si votre état de santé le permet, vous devez utiliser vos propres moyens de transport (famille, transport en commun, etc.).

Si votre état de santé le nécessite, le médecin établira une prescription selon vos besoins : transport assis(e) ou allongé(e). Celui-ci n'est pas obligatoirement pris en charge par l'assurance maladie même si vous souffrez d'une affection de longue durée (ALD). Vos déplacements avec votre véhicule personnel ou en transports en commun peuvent être pris en charge sous certaines conditions.

Votre avis nous intéresse !

Pour nous aider à évaluer votre satisfaction et la perception de votre hospitalisation, nous vous invitons à compléter un « questionnaire de satisfaction et expérience patient ».

Les données sont analysées par la direction de la qualité, gestion des risques et usagers du CHRDS, transmises aux responsables des services et aux membres de la commission des usagers (CDU).

Vos réponses, qui sont anonymes, nous sont précieuses pour poursuivre la mise en œuvre d'actions concrètes d'amélioration de nos pratiques.



Flashez le QR Code pour accéder au questionnaire de satisfaction en ligne

Vous pouvez également télécharger ce questionnaire via notre site internet, l'imprimer et nous l'adresser complété, par voie postale à :

Direction de la qualité, gestion des risques et usagers
Centre Hospitalier Rives de Seine
30 rue Kilford
92401 COURBEVOIE Cedex

Pour en savoir plus

• Les résultats des enquêtes de satisfaction et d'expérience patients du CHRDS sont affichés sur les panneaux d'information et accessibles via notre site internet.

L'hôpital à votre écoute

Dialoguer avec les équipes médico-soignantes

Si vous avez des questions, des remarques ou des suggestions sur l'accueil et les soins, n'hésitez pas à en faire part au médecin, au cadre de santé ou à un soignant du service.

Dialoguer avec le service des relations avec les usagers

Le CHRDS est attentif au respect des droits des patients. Vous avez la possibilité de prendre connaissance de vos droits et des modalités de leur exercice en consultant le présent livret d'accueil ainsi que la charte de la personne hospitalisée.

Vous pouvez également rencontrer la direction de la qualité, gestion des risques et usagers qui est à votre disposition pour répondre à vos questions et faciliter vos démarches.

Faire une réclamation ou un éloge

Vous pouvez, pour formuler une réclamation ou des remerciements, envoyer un courriel à :

@ demandes-usagers@ch-rivesdeseine.fr

ou adresser un courrier à :

Direction de la qualité, gestion des risques et usagers
Centre Hospitalier Rives de Seine
30 rue Kilford - 92401 COURBEVOIE Cedex

En fonction de la nature de votre demande, il vous sera possible de rencontrer un médiateur médical ou non médical et de vous faire éventuellement accompagner d'un représentant des usagers. Vos remarques et vos observations sont communiquées à la commission des usagers.

Dialoguer avec les représentants des usagers

L'établissement dispose d'une commission des usagers (CDU), instance chargée de veiller au respect de vos droits, de contribuer à l'amélioration de votre prise en charge, à la qualité des soins et d'analyser les réclamations adressées à la direction. Il s'agit d'une commission dont certains membres, les représentants des usagers, promeuvent les droits des usagers au sein de l'hôpital.

Issus d'associations agréées, les représentants des usagers de l'hôpital sont à votre écoute. Interlocuteurs de la direction, ils facilitent l'expression des usagers et favorisent le dialogue et l'échange avec les professionnels de santé. Ils portent votre parole dans les différentes commissions et instances de décision dans lesquelles ils siègent.

France Alzheimer et maladies apparentées 92

- M. François CHARLES, titulaire,
- Mme Evelyne CHARTIER, suppléante

FNAR - Seniors France

- Mme Brigitte DEDEYAN, titulaire
- M. Patrice DEDEYAN, titulaire

@ cdu@ch-rivesdeseine.fr

Sa composition est affichée sur les panneaux d'information et consultable sur le site internet.

► La conciliation

Le rôle de conciliation a été attribué par la loi du 4 mars 2002 à des commissions régionales de conciliation et d'indemnisation (CRCI). Ces organismes permettent l'indemnisation des victimes d'accidents médicaux (selon le seuil de gravité) et peuvent organiser des conciliations destinées à résoudre les conflits entre usagers et professionnels de santé.

Commission régionale de conciliation et d'indemnisation des accidents médicaux d'Ile-de-France

Tour Altaïs - 1 place Aimé Césaire
CS 80011 - 93102 MONTREUIL Cedex

☎ 01 49 93 89 20 Fax 01 49 93 89 30

@ idf@commissions-crci.fr



Vos droits

Les règles du service public hospitalier imposent une permanence et une égalité de traitement quels que soient l'âge, le sexe, la religion, l'état social ou la nationalité. En tant qu'acteur de votre santé, n'hésitez pas à nous poser des questions :

- en cas de doute sur votre traitement
- pour bien comprendre à quoi sont destinés les différents médicaments qui vous sont prescrits
- en cas d'effets indésirables après avoir pris un médicament (démangeaisons, difficultés à respirer, rougeurs, etc.)

C

► Confidentialité

Si vous souhaitez que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez le signaler lors de votre arrivée au service des admissions, aux urgences ou au service de soins.

Accouchement dans le secret

Article 47 du code de la famille et de l'aide sociale

Pour sauvegarder le secret de la grossesse ou de la naissance, vous pouvez demander le bénéfice du secret de l'admission ; aucune pièce d'identité n'est exigée et aucune enquête n'est entreprise. Votre identité sera confidentielle et anonymisée.

► Consentement

Votre consentement libre et éclairé avant tout acte médical est imposé, hormis les cas où vous êtes dans l'impossibilité de le donner. Pour les patients protégés, l'avis du représentant légal sera sollicité.

D

► Décès d'un proche

Un dépliant d'information destiné aux proches en deuil recense les principales démarches liées au décès et aux funérailles. Le personnel du service le tient à votre disposition.

La chambre mortuaire du CHRDS est située au 30 rue Kilford à Courbevoie (92400).

Pour en savoir plus

- Consultez notre site internet

<https://chrds.fr/patients/votre-proche-est-decede-au-chrds/>

► Directives concernant les soins (ou directives anticipées)

Article L.1111-11 du code de la santé publique issu de la loi n°2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie

"Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée "directives anticipées" permettant d'exprimer sa volonté relative à sa fin de vie en ce qui concerne les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'actes médicaux, pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté."

Les directives anticipées vous permettent d'indiquer les traitements ou soins médicaux que vous souhaitez ou refuseriez ; elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment.

Parlez-en avec votre médecin ou l'équipe soignante. Le médecin en tiendra compte lorsqu'il prendra sa décision quant à vos soins.

► Don d'organes, de tissus ou cellules Un don peut sauver une vie.

"En France, au nom de la solidarité nationale, c'est le principe du consentement présumé qui a été choisi. La loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus d'être prélevé."

Si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus, le principal moyen pour vous opposer au prélèvement de vos organes et tissus après la mort est de vous inscrire sur le registre national des refus.

Si vous ne souhaitez pas donner vos organes et tissus, le principal moyen pour vous opposer au prélèvement de vos organes et tissus après la mort est de vous inscrire sur le registre national des refus.

Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale. Une retranscription écrite mentionnant les circonstances de l'expression de votre refus de votre vivant devra être faite par les proches ou l'équipe médicale. Elle devra être datée et signée par vos proches et par l'équipe médicale et sera conservée dans le dossier médical."

Agence de la biomédecine Registre National des Refus

1 Avenue du Stade de France
93212 Saint-Denis-la-Plaine Cedex

ou sur le site : www.registrenationalesrefus.fr

► Données personnelles - RGPD

Le traitement de vos données de santé

Articles L. 1111-8-1 et R. 1111-8-1 et suivants du code de la santé publique

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre identité nationale de santé (INS) et traitées dans un fichier informatisé géré par le CHRDS.

Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions.

Pour fiabiliser la recherche et l'utilisation de l'INS, vous devez présenter un titre d'identité (carte d'identité, passeport ou titre de séjour). Une copie de ce document est conservée par l'établissement dans des conditions de sécurité réglementées.

Les documents d'identité scannés vous concernant sont conservés pendant une durée de 5 ans après votre dernière venue dans les établissements du GHT 92 (groupe hospitalier de territoire) : Centre Hospitalier Rives de Seine, Centre Hospitalier des 4 Villes, Centre Hospitalier Stell, Fondation Roguet ou le centre gérontologique les Abondances.

Droit d'accès aux données informatisées

Articles 34 et 40 du code de la santé publique issus de la loi du 6 janvier 1978 et articles L.1111-7 et L.1111-3 de la loi du 4 mars 2002

Le CHRDS dispose d'un système informatique destiné à faciliter la gestion des dossiers des patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques. Les informations recueillies lors de votre consultation ou de votre hospitalisation font l'objet, sauf opposition justifiée de votre part, d'un enregistrement informatique. Ces informations sont réservées à l'équipe médicale qui vous suit.

Règlement général sur la protection des données personnelles (RGDP)

Issu d'un règlement européen du 25 mai 2018, il complète la loi française dite « Informatique et Libertés » de 1978. Sa finalité est de "renforcer les droits des personnes et responsabiliser davantage les organismes publics ou privés qui traitent leurs données."

Selon les cas, vous pouvez disposer d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, d'opposition. Pour exercer ces droits, vous pouvez contacter la direction du CHRDS en joignant une pièce d'identité à votre demande.

- soit par mail à :

@ direction@ch-rivesdeseine.fr

- soit par voie postale à :

Madame le Directeur
Centre Hospitalier Rives de Seine
36 boulevard du Général Leclerc – BP 79
92205 Neuilly-sur-Seine Cedex

Pour toute question sur le traitement de vos données (durée de conservation, destinataires, etc.)

Vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du CHRDS, par mail à :

@ dpo@ch-rivesdeseine.fr

Vous disposez également d'un droit de réclamation auprès de la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL).

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale et aux personnes intervenant sous son autorité dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.

► Dossier médical (Demande de)

Article L.1111-7 du code de la santé publique issu de la loi 2022-303 du 4 mars 2022,

Le code de la santé publique reconnaît à toute personne le droit d'accéder aux informations relatives à sa santé détenues par un professionnel ou un établissement de santé public ou privé et les professionnels de santé ont une obligation d'information.

Ainsi, tout au long de votre prise en charge médicale, vous pouvez demander aux médecins qui vous suivent un accès aux informations relatives à votre santé. Lors de ce dialogue privilégié, le médecin peut vous communiquer, chaque fois que cela est possible, des éléments de votre dossier.

L'accès à votre propre dossier

- veuillez suivre les indications dans l'encadré "Modalités d'accès au dossier médical"
- vous aurez ensuite la possibilité de :
 - consulter votre dossier sur place (gratuit) et en présence ou non d'un médecin
 - recevoir à votre domicile ou à l'adresse d'un médecin dont vous mentionnerez les coordonnées, certains éléments de votre dossier (comptes-rendus opératoires, d'hospitalisation, d'imagerie, etc.). **En cas de copie de**

l'intégralité de votre dossier médical, des frais de reproduction et d'envoi en recommandé avec accusé de réception seront à votre charge.

L'accès au dossier d'un patient par un tiers

Le dossier médical est protégé par des règles de confidentialité. En principe, il ne peut être communiqué à des tiers du vivant du patient. Par dérogation, le dossier peut être transmis à un tiers dans les deux cas suivants :

- sur production d'une procuration écrite du patient désignant la personne mandatée pour obtenir les éléments du dossier médical, accompagnée d'une copie des pièces d'identité du patient et du mandataire
- lorsque la demande émane du représentant légal du patient

Si vous êtes le parent d'un enfant mineur, vous devez produire une photocopie de votre pièce d'identité et du livret de famille ou, en cas de divorce, du document attestant que vous êtes détenteur de l'autorité parentale.

Si vous êtes le tuteur d'un majeur protégé, vous devez produire une photocopie de votre pièce d'identité et de l'ordonnance du juge des tutelles.

En cas de décès, des informations médicales peuvent être transmises aux ayants-droits (héritiers), aux époux, aux concubins et aux partenaires d'un PACS, sauf refus du patient exprimé de son vivant. Le demandeur devra préciser l'identité du patient décédé, le motif légal de sa demande (connaître les causes du décès, faire valoir ses droits, ou défendre la mémoire du défunt en précisant le contexte).

Modalités d'accès au dossier médical

Téléchargez le formulaire de demande de dossier médical sur www.chrds.fr dans la rubrique "accès rapides"

► L'accès à votre propre dossier

Après avoir complété le formulaire, merci de nous le faire parvenir accompagné de votre pièce d'identité et de la modalité de consultation du dossier souhaitée (sur place ou envoi à votre domicile).

► L'accès au dossier du patient par un tiers

Après avoir complété le formulaire, merci de nous le faire parvenir accompagné des pièces demandées selon les situations.

Dans les 2 cas, le formulaire complété et les éléments demandés peuvent être adressés :

- soit par mail à :

@ demandes-usagers@ch-rivesdeseine.fr

- soit par voie postale à :

Madame le Directeur
Centre Hospitalier Rives de Seine
36 boulevard du Général Leclerc – BP 79
92205 Neuilly-sur-Seine Cedex

Pour tout renseignement, nous vous invitons à contacter le secrétariat de direction.

01 40 88 63 40

La durée de conservation des dossiers médicaux est de 20 ans, sauf cas particuliers.

► Douleur

Prévenir, traiter et soulager votre douleur, c'est possible

La prise en charge de votre douleur fait partie intégrante de votre traitement. N'hésitez pas à en parler à l'équipe soignante. L'évaluation de votre douleur conduira les professionnels à utiliser les moyens les plus adaptés à votre cas pour la soulager.

Afin de prendre en charge la douleur de façon optimale, le CHRDS dispose :

- d'un comité de lutte contre la douleur (CLUD)
- d'un plan de formation spécifique à la prise en charge de la douleur destiné au personnel soignant et aux médecins
- de protocoles de prise en charge de la douleur de l'adulte et de l'enfant
- d'une équipe mobile de soins palliatifs
- de personnels formés aux techniques non médicamenteuses de prise en charge de la douleur : psychologues, kinésithérapeutes, etc.



Flashez le QR Code pour accéder au passeport douleur du CHRDS ou demandez-le au personnel du service



Contrat d'engagement de prise en charge de la douleur au CHRDS

LUTTER CONTRE la DOULEUR C'EST POSSIBLE.

Vous avez peur d'avoir mal... prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible :

- en répondant à vos questions
- en vous expliquant les soins et leur déroulement
- en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés

► **Prévenir** les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains, etc. Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement

► **Traiter ou soulager** les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures... les douleurs après une intervention chirurgicale, les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique

► Vous avez mal... votre douleur, parlons-en

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer l'intensité de votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette.

► **Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal**

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe plusieurs types (paracétamol, aspirine, etc.). La morphine et ses dérivés sont les plus puissants d'entre eux. D'autres moyens peuvent être employés pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien-être : le calme, le repos, les massages, les applications de poche de glace ; comme les médicaments, ils seront adaptés à votre cas.

Votre participation est essentielle.

Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

E

► Espace santé (Mon)

Vous avez la main sur votre santé

Mon espace santé est un service sécurisé qui permet à chacun d'être acteur de sa santé au quotidien :

- il donne accès à un dossier médical ainsi qu'à une messagerie sécurisée de santé
- il vous permet de stocker et partager vos documents et données de santé en toute confidentialité

Pour en savoir plus

- Consultez le site <https://www.monespacesante.fr/>

► Ethique (Groupe de réflexion)

Vous vivez une situation de soin difficile ; le groupe de réflexion éthique est une instance pluridisciplinaire et indépendante. C'est un lieu d'échanges et de réflexion. Il peut être saisi pour toute question ou difficulté :

- soit par mail :

@ bureau-ethique@ch-rivesdeseine.fr

- soit par voie postale à :

**Madame la présidente du groupe de réflexion éthique
Centre Hospitalier Rives de Seine
36 boulevard du Général Leclerc - BP 79
92205 NEUILLY-SUR-SEINE Cedex**

I

► Informations sur votre état de santé

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information vous sera donnée par le médecin en charge de votre traitement ; il répondra à toutes les questions que vous lui poserez. Avec votre accord, certaines informations pourront être communiquées à vos proches.

► Informations en cas de dommage lié aux soins

Article L. 1142-4 du code de la santé publique

Lorsqu'un patient est victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, il doit être informé dans les 15 jours sur :

- les circonstances et causes de survenue du dommage
- l'étendue réelle du dommage
- les conséquences potentielles
- la marche à suivre pour exprimer son mécontentement ou formuler une réclamation

Cette information doit être délivrée au cours d'un entretien réunissant au minimum le patient et le médecin responsable de sa prise en charge. L'information délivrée au patient est tracée dans son dossier médical.

Pour en savoir plus

- Reportez-vous à la rubrique "Déclarer un évènement indésirable associé aux soins" page 12

P

► Personne de confiance

Si vous êtes majeur(e), vous êtes invité(e) à désigner une personne de confiance, qui peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans votre décision. Celle-ci

sera consultée au cas où vous seriez hors d'état de recevoir l'information et d'exprimer votre volonté. Un formulaire vous sera remis par le service ; cette désignation écrite est révocable à tout moment.

► Permission de sortie

Vous pouvez bénéficier de permissions de sortie avec l'autorisation préalable du médecin. La durée de ces permissions ne peut excéder 48 heures. Il convient de vous présenter au service des admissions avant une sortie « permission ».

► Protection juridique des majeurs protégés

Le service des admissions doit être informé de la protection d'un majeur hospitalisé (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle).

Cette situation sera alors prise en compte pendant le séjour, notamment en matière d'information et de consentement. Le majeur, s'il est lucide, doit consentir lui-même à l'acte médical ; dans le cas contraire, le médecin s'adresse aux personnes chargées de sa protection.

R

► Refus de soins

Article L. 1111-4 du code de la santé publique

Il est de votre liberté de refuser les soins proposés.

Dans ce cas, le médecin vous informera des conséquences de ce refus. Il tiendra compte de votre état de santé en cherchant autant que possible une conciliation sur votre prise en charge. Si besoin, un médecin de conciliation pourra être amené à intervenir.

Au final, il consignera votre refus et les informations qu'il vous aura données dans votre dossier médical.

► Repas des accompagnants

Sites de Courbevoie et Neuilly : vos visiteurs peuvent se restaurer au self-service de l'hôpital; Pour se faire, ils doivent acheter un ticket repas au service des admissions (rez-de-chaussée). Tout repas devra être réglé à l'avance. Les modalités sont affichées sur les panneaux d'information situés aux admissions et dans les services.

Site de Puteaux : les proches peuvent déjeuner avec le résident dans un espace dédié. La commande du repas accompagnant est à faire la veille ainsi que le règlement du ticket repas à l'accueil des admissions (au rez-de-chaussée).

La reconnaissance de vos droits

► La charte de la personne hospitalisée

Annexée à la 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

L'intégralité de la charte de la personne hospitalisée est téléchargeable sur le site internet du CHRDS.

Principes généraux :

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 at-

tentifs 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.

Pour en savoir plus

- Retrouvez les chartes affichées sur les panneaux d'information ou consultez notre site internet <https://chrds.fr/patients/vos-droits-et-devoirs/>

- La charte de bientraitance au CHRDS
- La charte de la laïcité dans les services publics
- La charte des droits et libertés de la personne accueillie
- La charte des droits et libertés de la personne âgée en situation de handicap ou de dépendance
- La charte du nouveau-né hospitalisé
- La charte du patient aux urgences
- La charte européenne de l'enfant hospitalisé
- La charte Romain Jacob

La démarche qualité et sécurité des soins

L'ensemble des professionnels du CHRDS participe à l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins afin de répondre à vos attentes et à vos besoins, de façon à vous garantir le meilleur niveau de qualité de vie au cours de votre hospitalisation et/ou de votre prise en charge et assurer ainsi votre satisfaction.

► La politique qualité et gestion des risques

Il s'agit du reflet de l'engagement des acteurs du CHRDS dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la gestion des risques.

Sous l'égide de la commission médicale d'établissement (CME) et faisant partie intégrante du projet d'établissement 2022-2026, celle-ci rassemble nos grandes orientations et axes de progrès pour l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins :

- Structurer une démarche qualité des soins selon les méthodes d'évaluation interne et externe, en assurant la certification de l'établissement par la Haute Autorité de Santé et en accompagnant les professionnels dans les autres démarches d'évaluation
- Renforcer la culture de la qualité et de la sécurité des soins en pérennisant les démarches d'amélioration continue auprès des différents professionnels pour sécuriser les parcours de soins
- Améliorer la prise en compte des attentes de l'usager en gagnant en efficacité dans le traitement des plaintes et dans le circuit de recueil de la satisfaction et de l'expérience patient
- Améliorer l'implication des usagers, de leurs représentants et des associations au CHRDS en renforçant la place des usagers dans la vie de l'établissement, en s'assurant du respect des droits des patients et en valorisant la présence des associations dans l'établissement

Un comité de pilotage regroupant divers professionnels impliqués dans la qualité et la sécurité des soins, le bureau qualité, les instances associées et les référents des vigilances sanitaires s'assurent de sa mise en œuvre sur le terrain au moyen d'un programme d'action de la qualité et sécurité des soins (PAQSS) mis à jour chaque année.

► Le CHRDS est certifié B par la Haute Autorité de Santé (HAS)

En 2018, le CHRDS a été certifié au niveau B avec recommandations suite à la visite de certification par la Haute Autorité de Santé (HAS). Il s'agit d'une évaluation externe obligatoire à tous les établissements de santé permettant d'apprécier leur niveau de maîtrise en matière de qualité et de sécurité des soins.

Le CHRDS est engagé dans d'autres démarches externes de reconnaissance de la qualité :

- Le laboratoire de biologie médicale est impliqué dans la démarche d'accréditation des laboratoires par un organisme indépendant, le COFRAC.
- Le centre d'action médico-sociale précoce (CAMSP) fait l'objet de démarche d'évaluation mandatée par la HAS.

► **Déclarer un évènement indésirable associé aux soins**

Les évènements indésirables associés aux soins sont des dysfonctionnements inattendus qui impactent directement le patient dans sa santé.

Si vous constatez un évènement indésirable concernant votre prise en charge, vous avez plusieurs moyens de le déclarer :

- en premier lieu, l'exprimer oralement auprès de votre médecin ou du cadre responsable du service
- le formuler par écrit :
 - soit par mail à :

@ demandes-usagers@ch-rivesdeseine.fr

- soit par voie postale à :

Direction de la qualité, gestion des risques et usagers
Centre Hospitalier Rives de Seine
 30 rue Kilford
 92401 Courbevoie Cedex

Vous pouvez également utiliser le portail national de signalement des évènements indésirables de l'agence régionale de santé (ARS)



Flashez le QR Code pour accéder au portail de signalement

ou via le site

<https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

► **Recueil des indicateurs de qualité et de sécurité des soins**

Chaque année des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) sont développés par le ministère chargé de la santé et la Haute Autorité de Santé (HAS) ; ils permettent à chaque établissement d'évaluer ses pratiques et ainsi mesurer son niveau de progression en matière de qualité des soins.



Indicateurs 2022¹ - Qualité et sécurité des soins

Certification HAS de l'établissement V2014 avec recommandation d'amélioration B

	Courbevoie	Neuilly	Puteaux
Qualité de la lettre de liaison à la sortie			
<i>Remise au patient à la sortie et adressée au médecin traitant, elle permet la continuité des soins entre la ville et l'hôpital</i>			
• En MCO (Médecine, Chirurgie et Obstétrique)	77%	67%	/
• En SSR (Soins de Suite et de Réadaptation)	79%	/	/
• En chirurgie ambulatoire	/	82%	/
Projet de soins, projet de vie			
<i>Mesure de la qualité du projet qui vise à optimiser l'autonomie du patient et sa réinsertion familiale, sociale et professionnelle</i>			
• En SSR (Soins de Suite et de Réadaptation)	57%	/	/
Evaluation de la prise en charge de la douleur			
<i>Mesure de l'évaluation et de la prise en charge de la douleur des patients par l'équipe soignante</i>			
• En MCO (Médecine, Chirurgie et Obstétrique)	92%	94%	48%
• En SSR (Soins de Suite et de Réadaptation)	98%	/	/
Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact (PCC)			
<i>Mise en place de PCC et information des patients porteurs en particulier de bactéries résistantes aux antibiotiques dans l'objectif de limiter leur propagation</i>			
• Traçabilité de la mise en place et de l'information des PCC	40%	8,3%	/
Traçabilité de la mise en place des PCC			
	80%	50%	/
Traçabilité de l'information au patient des pratiques de PCC			
	45%	8,3%	/
Consommation de solution hydroalcooolique			
<i>Cet indicateur mesure la consommation de solutions hydroalcoooliques, un marqueur indirect des bonnes pratiques d'hygiène des mains</i>			
Courbevoie	Neuilly	Puteaux	
131,5%	92,6%	106,9%	

Source : QualiScope / Haute Autorité de Santé (HAS)
 Direction de la qualité, gestion des risques et usagers / Equipe opérationnelle d'hygiène

Suivez-nous

GU 1766 V03 - 01/03/2023

La gestion des vigilances au CHRDS

Un référent pour chaque vigilance sanitaire est désigné dans l'établissement.

► **Identitovigilance**

Elle a pour objet l'identification fiable et unique du patient à toutes les étapes de sa prise en charge et à chaque venue ; cela permet de relier toutes les données relatives au patient et de délivrer l'acte prescrit à la bonne personne. Ceci est supervisé par l'autorité de gestion des identités (AGI).

Un bracelet d'identification pour le bon soin au bon patient

A votre entrée, un bracelet d'identification vous est proposé. La multiplicité des acteurs dans votre prise en charge nous oblige à vérifier la concordance entre votre identité et la prescription de l'acte diagnostique ou thérapeutique.



Ce bracelet vous sera posé après votre accord. Outil de sécurité des soins, il a pour but de fiabiliser votre identification à toutes les étapes de votre prise en charge, lors des soins et actes médicaux.

► **Les autres vigilances sanitaires**

Cosmétovigilance, hémovigilance, infectiovigilance, matériovigilance, pharmacovigilance, radioprotection, réactovigilance

Elles représentent une veille permanente dont les objectifs sont le signalement, le traitement et l'investigation des évènements indésirables liés à l'utilisation des produits et biens thérapeutiques, la traçabilité de ces produits et la réponse aux alertes sanitaires.

Les informations pratiques

Afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, vous trouverez ci-dessous les informations pratiques auxquelles vous voudrez bien vous référer. Sauf mention contraire, ces indications sont en vigueur au niveau de nos 3 sites hospitaliers.

Des panneaux d'information sont disposés au sein des services ou à l'accueil ; vous y retrouverez toute les informations utiles.

A ► **Accompagnants(s)**

Certains services mettent à leur disposition des lits d'appoint, sous certaines conditions et en fonction des disponibilités. Cette prestation est payante.

Site de Courbevoie : suivant les services et en fonction des disponibilités

Site de Neuilly : maternité (pour le co-parent), néonatalogie et pédiatrie (pour l'un des parents)

Site de Puteaux : soins de longue durée (si l'état de santé du résident le justifie), soins palliatifs (en cas d'éloignement, un « studio des familles » peut être mis à sa disposition gratuitement)

► **Alcool**

Les boissons alcoolisées sont interdites.

► **Animaux**

Les animaux ne sont pas admis dans l'enceinte de l'hôpital.

► **Animation**

Site de Courbevoie : Des animations sont proposées sous forme d'activités individuelles ou collectives en soins de médicaux et de réadaptation gériatrique.

Site de Puteaux : Des animateurs proposent des activités aux résidents de l'unité de soins de longue durée ; ils organisent également des sorties.

B

► **Bénévoles**

Pendant votre séjour, des bénévoles peuvent vous rendre visite, participer à l'animation ou apporter leur aide dans différents domaines. Ils appartiennent à des associations et peuvent vous être d'un grand soutien ; ils sont porteurs d'un badge. La liste des associations partenaires est disponible sur notre site internet :

<https://chrds.fr/patients/les-associations-partenaires/>

► **Bibliothèque**

Site de Neuilly : Des bibliothécaires bénévoles passent dans les services pour vous proposer des livres.

► **Biens et valeurs**

Il est vivement recommandé de ne pas apporter des biens de valeur lors de votre hospitalisation afin d'éviter toute perte ou vol.

Si vous le souhaitez, vous (ou vos proches) avez la possibilité de déposer vos valeurs (uniquement bijoux, numéraire, moyens de paiement et valeurs mobilières) au coffre de la régie du service des admissions. L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte, vol ou dégradation des valeurs non déposées au coffre et conservées dans votre chambre par vos soins. Les valeurs déposées pourront être récupérées en cours de séjour ou à la sortie pendant les horaires d'ouverture du service des admissions (rez-de-chaussée).

C

► **Coiffure**

Site de Courbevoie : une coiffeuse privée intervient une fois par semaine dans le salon dédié au 1^{er} étage. Vous pouvez bénéficier de ce service à votre demande et à vos frais. Les tarifs et prestations sont affichés sur le panneau d'information du service.

Site de Puteaux : Adressez-vous au personnel du service ou à l'accueil des admissions qui pourra vous fournir les coordonnées et tarifs de plusieurs coiffeurs privés habilités.

► **Courrier**

Vous pouvez recevoir du courrier pendant votre séjour. Pour une meilleure distribution, faites-le libeller selon le modèle :

Pour faciliter la distribution, merci d'indiquer le service et le site hospitalier (Courbevoie, Neuilly ou Puteaux).

Merci de préciser le nom ET le prénom 

Madame / Monsieur

Service de

Site de

Centre Hospitalier Rives de Seine
 36 boulevard du Général Leclerc
 BP 79
 92205 NEUILLY-SUR-SEINE Cedex

Une fois affranchi au tarif en vigueur votre courrier peut être expédié en le remettant au personnel.

► Culte

A votre demande auprès du personnel du service, un représentant du culte de votre choix peut vous rendre visite. Les coordonnées et jours de présence sont affichés sur les panneaux d'information. Vous pouvez joindre l'équipe de l'aumônerie catholique par mail :

@ aumonerie@ch-rivesdeseine.fr

D

► Denrées alimentaires

En application de l'arrêté du 29 septembre 1997, aucune denrée alimentaire ne pourra être conservée dans les réfrigérateurs des services. Seules les boissons non alcoolisées sont autorisées (sauf les produits laitiers).

► Distributeurs automatiques

Des distributeurs de sandwichs, confiseries, boissons froides et chaudes sont à votre disposition :

Site de Courbevoie : au rez-de-chaussée

Site de Neuilly : hall d'accueil du bâtiment principal, palier de l'ascenseur B (2^{ème} étage) et salle d'attente des urgences

Site de Puteaux : hall d'accueil

Ils sont gérés en propre par une société dont les coordonnées figurent sur chaque distributeur.

E



► Effets personnels

Ne laissez aucun effet personnel (téléphone portable, sac, appareils photo, etc.) sans surveillance. L'hôpital décline toute responsabilité en cas de vol à l'égard des biens et valeurs qui ne sont pas déposés au coffre central de l'hôpital ou que vous conservez dans les coffres individuels.

F

► Fleurs - plantes

Par mesure d'hygiène, toutes les fleurs (coupées, piquées sur mousse ou en pot) sont interdites dans les services.

G

► Gratifications

Les agents ont interdiction de recevoir des pourboires, sous peine de sanction.

L

► Linge

Il vous appartient d'apporter votre linge et vos affaires personnelles : nécessaire de toilette, serviettes et gants de toilette, linge corporel, pantoufles, robe de chambre.

L'entretien du linge personnel et de toilette vous revient. Seul celui du linge de lit est pris en charge par l'établissement.

Site de Puteaux : Il peut être entretenu par nos soins, sous réserve d'être identifié et moyennant le paiement d'un forfait mensuel. Cette prestation est à demander lors de l'admission. Le marquage du linge doit être réalisé par la famille. Cette prestation est gratuite pour les bénéficiaires de l'aide sociale.

M

► Médicaments

Les médicaments apportés de l'extérieur ne peuvent être utilisés qu'avec l'accord du médecin du service.

P

► Parking

Site de Courbevoie : Le parking est réservé au personnel. Toutefois, les visiteurs à mobilité réduite peuvent emprunter une carte d'accès auprès de l'accueil de l'hôpital après 15h00, sur remise d'une pièce d'identité. Le badge d'accès doit être restitué à l'hôtesse d'accueil avant d'effectuer la visite.

Sites de Neuilly & Puteaux : Les parkings sont strictement réservés au personnel.

► Pédicurie

Site de Puteaux : Un pédicure privé intervient une fois par semaine au lit du résident. Le personnel du service ou l'accueil des admissions pourra vous informer sur ses coordonnées et tarifs. Cette prestation est payante.

► Personnel

L'ensemble du personnel médical, soignant, médico-technique, administratif et technique concilie vos besoins avec ceux de la vie hospitalière. Vous reconnaîtrez les soignants par le parement de couleur sur leur tenue professionnelle ; le badge indique leur nom et leurs fonctions.

Quelques exemples :

- corps médical
- sage-femme (Blouse rose)
- cadre de santé
- infirmier(e)
- personnels médico-techniques et de rééducation :
- ergothérapeute
- manipulateur(trice) en électro-radiologie
- masseur-kinésithérapeute
- Technicien(ne) de laboratoire
- agent des services hospitaliers
- agent hôtelier
- aide-soignant(e)
- auxiliaire de puériculture
- brancardier

Au cours de votre séjour, vous pouvez également avoir des contacts avec des personnels administratifs et techniques, des étudiants en formation à l'hôpital, des bénévoles, des représentants du culte, des représentants des usagers ou autres intervenants extérieurs (notamment les agents de sécurité) qui sont également porteurs d'un badge.

► Prothèses dentaires, auditives et verres de contact

Dès votre arrivée et lors de tout examen durant votre séjour, vous devez prévenir le personnel du service si vous portez un ou plusieurs de ces équipements.

Prévoyez un boîtier ou un étui de rangement.

Nous attirons votre attention sur la vigilance que vous et votre entourage devez accorder à vos prothèses ; l'établissement ne pourra être tenu responsable d'une perte qu'en cas de faute avérée du personnel.

R

► Règlement intérieur

Chaque hôpital dispose de son propre règlement intérieur. Il peut être consulté auprès de la direction.

► Repas

Un choix de plats vous est proposé dans le service, la veille pour le lendemain, dans le respect du régime éventuellement imposé par le médecin. Les spécificités alimentaires de différents cultes sont respectées (sans porc) ou végétarien pour les patients et pour les accompagnants.

Une diététicienne-nutritionniste peut également vous accompagner dans les choix nutritionnels et la constitution de votre menu, en adéquation avec votre état de santé.

Vos visiteurs peuvent se restaurer au self-service de l'hôpital.

Pour en savoir plus

- Reportez-vous à la rubrique "Repas et lits pour les accompagnants" page 6 ou consultez les panneaux d'information

► Repos

Vos récepteurs de radio, de télévision ou autres appareils sonores ne doivent pas troubler le repos des autres patients ou résidents. Des casques à infrarouge sont à votre disposition dans les chambres équipées de deux téléviseurs.

► Respect envers le personnel

Article n°433-3 du code pénal

En toute circonstance, vous devez, ainsi que vos proches, garder un comportement correct vis-à-vis de l'hôpital et de ses professionnels. Toute agression physique ou verbale à l'encontre du personnel peut donner lieu à un dépôt de plainte par l'hôpital.

S

► Sécurité incendie

Il est formellement interdit de fumer dans les chambres et dans l'ensemble de l'établissement.

CONSIGNES DE SÉCURITÉ

Que faire en cas d'incendie ?

- **dans votre chambre :** prévenez immédiatement le personnel du service
- **dans l'établissement :** respectez scrupuleusement les consignes qui vous seront données

T

► Tabac - Vapotage

Il est formellement interdit de fumer et vapoter dans les locaux.

► Téléphone

Sites de Courbevoie & Neuilly : pour être appelé(e) de l'extérieur, vous devez transmettre à votre interlocuteur le numéro indiqué au-dessus de votre lit.

Site de Puteaux : si vous souhaitez qu'une ligne téléphonique soit ouverte dans votre chambre, vous pouvez en faire la demande au service des admissions.



► Télévision

Sites de Courbevoie & Neuilly : Chaque chambre est équipée d'une ou deux télévisions, selon les cas. Pour bénéficier de cette prestation, vous devez souscrire un abonnement pour un ou plusieurs jours via un serveur vocal interactif.

Une fiche déposée sur votre chevet précise toutes les modalités de souscription et de remboursement en cas de sortie anticipée.

Le paiement s'effectue uniquement par carte bancaire.

Chaque téléviseur est équipé d'une télécommande conçue pour un usage simplifié ; elle est spécifique au système mis en place au CHRDS et ne fonctionne pas en dehors de l'enceinte de l'hôpital.

Afin de réduire considérablement le niveau sonore au sein des chambres doubles, vous pouvez demander des casques à usage unique au personnel du service et bénéficier ainsi d'un meilleur confort d'écoute sans nuire à votre entourage.

Site de Puteaux : Toutes les chambres sont équipées de la télévision.

V

► Visites

Pour votre repos et celui des autres patients, il est recommandé à vos proches de planifier leurs visites. Pour les modalités, reportez-vous aux affichages de votre service d'hospitalisation, en prenant soin de respecter les horaires indiqués, la catégorie et le nombre de visiteurs autorisés.

Sauf dérogation, les visiteurs de moins de 15 ans ne sont pas admis dans les services. Vous-même et vos proches devez également respecter la plus grande discrétion dans les chambres et dans les couloirs.

L'OFFRE DE SOINS

Urgences et soins critiques

Urgences adultes



Site de Neuilly-sur-Seine
Accès par le 58 boulevard d'Argenson

☎ 01 40 88 62 23 Fax ☎ 01 40 88 62 21
@ secretariat-urgences@ch-rivesdeseine.fr

Le service des urgences adultes est ouvert 7j/7 et 24h/24h. Il prend en charge les urgences médicales, chirurgicales et gynécologiques.

L'ordre de passage aux urgences dépend de la gravité de votre situation. En cas d'urgence vitale, ne vous déplacez pas mais composez le 15.

Chaque fois que cela est possible, il est recommandé de prendre conseil auprès de votre médecin traitant avant de vous rendre dans un service d'urgence.

Le personnel des urgences met tout en œuvre pour optimiser la qualité et la rapidité de l'accueil et des soins qui vous sont prodigués.

Votre accueil est réalisé par un(e) infirmier(e) organisateur(trice) de l'accueil (IOA) qui recueille les premiers éléments de votre dossier et vos constantes vitales. L'ordre de passage ensuite dépend de la gravité des cas et du motif spécifique de recours ; les urgences vitales étant traitées en priorité.

Après avoir été examiné(e) par un médecin, les examens nécessaires au diagnostic peuvent être réalisés sur place ou prescrits lorsqu'il n'existe pas d'urgence.

Chaque examen demande un temps de réalisation en fonction de sa complexité et/ou de son degré d'urgence. La durée d'attente est donc variable, mais parfois longue lorsque les patients admis dans le service présentent un état grave ou en cas d'afflux massif de patients aux urgences.

Un circuit rapide a été mis en place pour accélérer la prise en charge de toutes les consultations ne nécessitant pas d'acte complémentaire.

► Récupération des résultats d'examen (imagerie et laboratoire)

Sur présentation du justificatif de paiement et d'une pièce d'identité.

Les clichés radiologiques : 48 heures après votre passage, auprès du secrétariat d'imagerie médicale (rez-de-chaussée), du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.

Passé un délai de 3 mois, les clichés non récupérés seront détruits.

Les examens de laboratoire :

• Urgences générales adultes : contactez le secrétariat des urgences, du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30.

☎ 01 40 88 62 36

• Urgences gynéco-obstétricales : contactez le secrétariat de gynécologie-obstétrique, du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30.

☎ 01 40 88 61 63 ou ☎ 01 40 88 61 64

• Urgences pédiatriques : dans les 15 jours suivants le passage, auprès du secrétariat des urgences pédiatriques (1^{er} étage), du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00.

Passé ce délai les résultats devront être récupérés directement auprès du laboratoire du CHRDS (rez-de-chaussée).

► Facturation - paiement des actes

Le passage aux urgences sans hospitalisation
Chaque passage aux urgences est facturé par un forfait FPU (forfait patient urgences) à votre charge et qui pourra vous être remboursé par votre mutuelle.

D'autres forfaits en fonction de votre prise en charge et des actes réalisés sont facturés directement à l'assurance maladie (pratique du tiers payant). Ils restent à la charge totale du patient non assuré social.

L'hospitalisation aux urgences

Elle est facturée sur la base du tarif journalier de prestation de médecine et prise en charge par votre assurance maladie et votre mutuelle complémentaire.

Pour en savoir plus
• Reportez-vous à la rubrique "Les frais d'hospitalisation" page 5

Les soins peuvent être réglés en sortant des urgences en vous présentant à la caisse des consultations externes ou aux admissions (au rez-de-chaussée) du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30 et le samedi de 8h30 à 15h30.

Le service des urgences dispose d'une unité d'hospitalisation de courte durée (UHCD) de 5 lits où sont hospitalisés les patients dont l'état de santé est instable ou le diagnostic incertain et nécessitant une surveillance médicale continue et la réalisation d'examens complémentaires ou d'actes thérapeutiques.

Unité de surveillance continue

Site de Neuilly-sur-Seine - 3^{ème} étage

☎ 01 40 88 61 91

@ ilecoadou@ch-rivesdeseine.fr

L'unité de surveillance continue accueille 24h/24 des patients concernés par des pathologies médicales aiguës nécessitant des soins et/ou une surveillance permanente et intensive.

La surveillance électrocardiographique permanente et une unité centrale de monitoring permettent de traiter sans délai les troubles du rythme cardiaque ou de la conduction grave. Cette unité, dotée de matériel sophistiqué, est supervisée par un médecin présent jour et nuit.

Afin que l'hospitalisation se passe dans les meilleures conditions, notre organisation est centrée sur la recherche permanente de la qualité de la part des praticiens, du personnel et de l'encadrement. Le patient est au cœur de notre dispositif.

Si votre état de santé le justifie, vous pouvez être orienté(e) secondairement, au besoin, vers une autre structure (réanimation, soins intensifs spécialisés).

Spécialités chirurgicales

Site de Neuilly-sur-Seine - 4^{ème} étage

☎ 01 40 88 61 48 Fax ☎ 01 40 88 63 24

☎ 01 40 88 61 79

@ chirurgie@ch-rivesdeseine.fr

Le service prend en charge des patients nécessitant des interventions en hospitalisation classique ou ambulatoire :

- Chirurgie de l'obésité (ou chirurgie bariatrique)
- Chirurgie digestive
- Chirurgie plastique, reconstructrice et esthétique
- Chirurgie proctologique
- Chirurgie urologique
- Chirurgie viscérale

Le reconditionnement à l'effort après une chirurgie de l'obésité

Dans le cadre du parcours de chirurgie bariatrique, vous avez la possibilité d'intégrer le programme de réentraînement à l'effort, en hospitalisation à temps partiel de rééducation de l'appareil locomoteur, sur le site hospitalier de Courbevoie. Cf. page 22

Unité de chirurgie ambulatoire, médecine et endoscopies (UCAME)

Site de Neuilly-sur-Seine - 4^{ème} étage

☎ 01 40 88 60 50

@ ucame@ch-rivesdeseine.fr

L'UCAME prend en charge des patients nécessitant des interventions en ambulatoire et permet le retour à votre domicile le jour-même. Votre prise en charge comporte aussi un appel systématique par l'infirmière le lendemain de votre intervention :

- Chirurgie générale
- Chirurgie digestive
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie urologique
- Endoscopies digestives
- Médecine polyvalente

Pour en savoir plus

- Un passeport ambulatoire vous a été remis lors de votre consultation avec le chirurgien ou le gastro-entérologue ; il est également téléchargeable via notre site internet.

Anesthésie

Site de Neuilly-sur-Seine

☎ 01 40 88 61 91

@ ilecoadou@ch-rivesdeseine.fr

Le service d'anesthésie assure votre confort et votre sécurité lors d'un acte chirurgical programmé, un accouchement ou une intervention en urgence. Il est important de venir en consultation d'anesthésie avec vos ordonnances et résultats récents (biologie, cardiologie, imagerie, etc.).

Conformément à la réglementation, pour tout acte programmé (intervention ou accouchement) dans notre établissement, une consultation d'anesthésie sera réalisée par un médecin anesthésiste au minimum 48 h avant le geste (hors urgence) ou l'accouchement.

Les actes d'anesthésie sont pratiqués au bloc opératoire et en salles de naissances (anesthésie générale, anesthésie locorégionale, analgésie péridurale).

Après tout acte opératoire sous anesthésie, vous êtes pris(e) en charge en salle de surveillance post-interventionnelle (SSPI), pour une durée adaptée à votre cas.

Bloc opératoire & salle de surveillance post-interventionnelle



Site de Neuilly-sur-Seine

Le bloc opératoire est doté de 4 salles d'intervention dont 1 attenante aux salles de naissances dédiée aux césariennes en urgence.

La salle de surveillance post-interventionnelle (SSPI) est attenante au bloc opératoire ; elle participe à votre accueil en phase pré-opératoire et constitue l'élément-clé de votre sécurité en post-opératoire : surveillance, soins et traitements individualisés vous sont prodigués pour permettre un retour en chambre dans les meilleures conditions.

Le patient debout

Un parcours moderne pour un patient acteur de ses soins

Le parcours du « patient debout » est un mode de prise en charge pour les actes chirurgicaux et endoscopiques.

Ce dispositif favorise votre implication dans vos soins. Vous retrouvez alors votre place à la fois dans votre prise en charge et sur le lieu de soin.

Si vous êtes éligible au parcours « patient debout », vous vous rendez au bloc opératoire à pied, accompagné(e) par le brancardier et vêtu(e) d'une tenue adaptée à usage unique. Vous êtes installé(e) dans un salon d'attente équipé de fauteuils afin de vous détendre. Un infirmier ou un médecin du bloc opératoire vient vous accueillir et vous accompagner dans la salle d'intervention.

Quels sont les enjeux ?

- Améliorer la qualité de votre prise en charge
- Renforcer le respect de votre dignité
- Renforcer la relation soignant / soigné
- Réfléchir et occuper différemment les espaces au bloc opératoire
- Recentrer les soignants sur leur cœur de métier : le "prendre soin"

Spécialités médicales

Cardiologie et médecine polyvalente

Site de Neuilly-sur-Seine - 3^{ème} étage

☎ 01 40 88 61 84 Fax 01 40 88 62 00
☎ 01 40 88 61 86
@ secretariat-specmed@ch-rivesdeseine.fr

Ce service de médecine de court séjour met à votre disposition des médecins spécialistes et un plateau technique dans plusieurs disciplines :

- Cardiologie et maladies cardiovasculaires
- Hépato-gastro-entérologie
- Neurologie
- Néphrologie
- Oto-Rhino-Laryngologie
- Pneumologie

Le service des spécialités médicales accueille des patients de plus de 18 ans nécessitant une hospitalisation pour une pathologie aiguë ou la décompensation d'une pathologie chronique, ou encore d'un suivi.

Les admissions se font sur appel des urgentistes, des médecins traitants ou des consultations externes du CHRDS.

Votre admission se fait dans la journée ou dans les 24 heures en fonction des places disponibles.

Pour en savoir plus

- Un dépliant d'information a été réalisé à votre intention ; n'hésitez pas à le demander au personnel du service ou à le télécharger via notre site internet.

Enfants-adolescents

Urgences pédiatriques

Site de Neuilly-sur-Seine - 1^{er} étage
Accès par le 58 boulevard d'Argenson

☎ 01 40 88 60 88 Fax 01 40 88 60 51
@ secretariat-urged@ch-rivesdeseine.fr

Le service des urgences pédiatriques accueille les enfants et les adolescents jusqu'à 17 ans inclus.

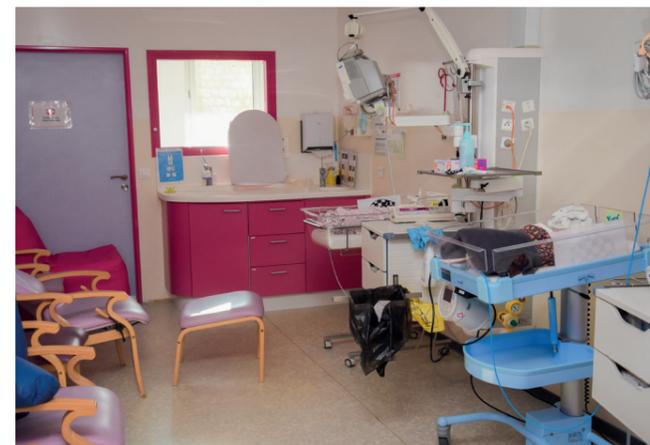
Il dispose de 3 lits d'hospitalisation de courte durée où des soins de moins de 24h pourront être délivrés.

L'ordre de passage aux urgences dépend de la gravité de la situation. Ce service prend en charge les urgences médicales, les traumatismes crâniens et quelques urgences viscérales pédiatriques.

Pour en savoir plus

- Reportez-vous à la rubrique "Les frais d'hospitalisation" page 5

Néonatalogie et unités de neurodéveloppement



Site de Neuilly-sur-Seine - 1^{er} étage

☎ 01 40 88 61 54 Fax 01 40 88 61 58
@ secretariat-pediatrie@ch-rivesdeseine.fr

L'unité de néonatalogie de type 2B prend en charge des nouveau-nés nécessitant une surveillance continue en hospitalisation simple ou en soins intensifs.

Les soins de développement et la présence des parents sont des axes forts de la prise en charge des nouveau-nés au-delà des soins techniques.

Selon leurs besoins, les nouveau-nés pris en charge dans l'unité peuvent bénéficier après la période d'hospitalisation, d'un suivi en consultation simple ou multidisciplinaire dans le cadre du réseau pédiatrique sud et ouest francilien (RP-SOF).

Pour en savoir plus

- Un carnet de bord a été réalisé à l'intention des parents ; n'hésitez pas à le demander au personnel de l'unité ou à le télécharger via notre site internet.

Pédiatrie

Site de Neuilly-sur-Seine - 1^{er} étage

☎ 01 40 88 61 54 Fax 01 40 88 61 58
@ secretariat-pediatrie@ch-rivesdeseine.fr

Le service de pédiatrie accueille les enfants de 0 à 17 ans inclus. L'activité du service répond aux besoins de santé des nourrissons, des enfants et adolescents tant sur le plan diagnostique que thérapeutique et préventif de notre bassin de population.

Le service accueille des enfants pour une journée en hôpital de jour ou pendant plusieurs jours en hospitalisation complète.

Si votre enfant est hospitalisé pour une pathologie de pédi-

atrie médicale, sa prise en charge sera assurée par les pédiatres durant son hospitalisation, accompagnés d'internes (médecins en formation) et un suivi en consultation pourra être proposé si nécessaire après sa sortie.

Les infirmières-puéricultrices, les infirmières, les auxiliaires de puériculture, la psychologue, les diététiciennes-nutritionnistes, les agents des services hospitaliers sont présents afin de réaliser les soins nécessaires auprès de votre enfant et avec votre participation.

Pour en savoir plus

- Un livret d'accueil a été réalisé à l'intention des parents ; n'hésitez pas à le demander au personnel du service ou à le télécharger via notre site internet.

Unité d'accueil et de crise de l'adolescent



Site de Neuilly-sur-Seine - 1^{er} étage

☎ 01 40 88 61 54 Fax 01 40 88 61 58
@ uaca-1@ch-rivesdeseine.fr

L'UACA est un lieu de soins médico-psychologiques situé au sein du service de pédiatrie.

Cette unité accueille des jeunes, âgés de 12 à 17 ans, en situation de mal-être et présentant des troubles compatibles avec une prise en charge à temps complet dans un service de pédiatrie (symptômes dépressifs, crise suicidaire, intoxication alcoolique aiguë, angoisses massives, déscolarisation, troubles alimentaires, etc.).

La durée d'hospitalisation est d'une dizaine de jours en moyenne. L'approche thérapeutique assurée par une équipe pluridisciplinaire intègre les aspects somatiques, psychiques et sociaux des situations rencontrées.

Pendant l'hospitalisation, l'adolescent bénéficie :

- d'entretiens médicaux
- d'entretiens psychologiques individuels et familiaux
- d'ateliers thérapeutiques

Pour en savoir plus

- Un livret d'accueil a été réalisé à l'intention des parents ; n'hésitez pas à le demander au personnel de l'unité ou à le télécharger via notre site internet.



Site de Courbevoie - 42-44 rue Emile Deschanel (92400)

☎ 01 40 88 62 16 Fax 01 40 88 60 24

@ camsp-cbv@ch-rivesdeseine.fr

Site de Colombes - 5-7 boulevard Edgar Quinet (92700)

☎ 01 49 04 84 84 Fax 01 49 04 84 98

@ camsp-clb@ch-rivesdeseine.fr

Le centre d'action médico-sociale précoce (CAMSP) accueille des enfants de la naissance à 6 ans, accompagnés de leur famille et qui présentent ou risquent de présenter des difficultés de développement : moteur, sensoriel, intellectuel, psychologique, etc. d'origine génétique, neurologique, psychique, malformative, sociale, dans un but de prévention, dépistage, traitement et guidance.

Les objectifs du CAMSP sont les suivants :

- dépister et évaluer précocement les difficultés et les potentialités de l'enfant
- définir avec la famille un projet thérapeutique adapté au rythme, aux ressources et aux besoins de l'enfant
- écouter, soutenir et aider la famille
- favoriser l'inclusion et l'orientation de l'enfant

Pour en savoir plus

- Un livret d'accueil a été réalisé à l'intention des parents ; n'hésitez pas à le demander au secrétariat ou à le télécharger via notre site internet.

Une plateforme de diagnostic autisme de proximité (PDAP) est rattachée au CAMSP de Courbevoie.

- La PDAP accueille les enfants de 2 à 7 ans présentant des troubles du spectre autistique (TSA).
- Elle permet, pour les enfants qui lui sont adressés, le diagnostic « simple », l'orientation et la prise en charge rapide, de proximité, sur le nord du département.
- Elle repose sur une équipe pluridisciplinaire et pluri-institutionnelle.



Site de Neuilly-sur-Seine - 2^{ème} et 4^{ème} étages

Secrétariat des consultations de gynécologie-obstétrique

☎ 01 40 88 61 64 Fax 01 40 88 61 65

@ secretariat-maternite@ch-rivesdeseine.fr

Secrétariat du service d'hospitalisation

☎ 01 40 88 61 63 Fax 01 40 88 61 65

L'unité d'obstétrique (maternité de type 2B) assure le suivi de votre grossesse (consultations, diagnostic anténatal, échographies, ateliers puéricultrice), de votre accouchement et de votre post-partum. Elle travaille en lien avec l'unité de néonatalogie.

La prise en charge des urgences obstétricales s'effectue à la maternité à partir du 5^{ème} mois de grossesse (avant ce terme, veuillez vous rendre aux urgences générales).

Le service d'hospitalisation de la maternité accueille des accouchées et leur(s) nouveau-né(s) ou des patientes enceintes dont la grossesse nécessite une hospitalisation.

En fonction des disponibilités du service, vous avez la possibilité de demander une chambre individuelle qui fait l'objet d'une facturation supplémentaire (les jours d'entrée et de sortie sont comptés). Selon votre contrat de complémentaire santé, elle pourra être prise en charge ; vous aurez toutefois à avancer la somme. Les tarifs sont affichés au service des admissions et dans le service.

3 types de chambres* :

- chambre sans baignoire pour le bébé (une nurserie est à votre disposition)
- chambre avec baignoire pour le bébé
- grande "chambre parentale" avec baignoire pour le bébé et une possibilité de couchage la nuit pour votre conjoint

* Le tarif de ces chambres s'applique même si le co-parent n'a pas utilisé le lit d'appoint et/ou n'a pas consommé le(s) petit(s)-déjeuner(s)

A noter qu'il n'est pas possible de réserver une chambre individuelle avant d'avoir accouché.

Une consultation médicale sera à prévoir :

- 6 à 8 semaines après l'accouchement avec le gynécologue-obstétricien ou la sage-femme de ville qui a suivi votre début de grossesse
- 4 semaines avec l'opérateur du CHRDS en cas de césarienne ou d'accouchement pathologique

Une consultation avec une puéricultrice du service pourra être proposée après la sortie de la maternité de votre bébé, si une surveillance du poids, de l'alimentation ou autre nous paraît recommandée.

Pour en savoir plus

- Des livrets d'accueil et de conseils de sortie ont été réalisés à votre intention ; n'hésitez pas à les demander au personnel du service ou à les télécharger via notre site internet.

Chirurgie gynécologique

Site de Neuilly-sur-Seine - 4^{ème} étage

Secrétariat des consultations de gynécologie-obstétrique

☎ 01 40 88 61 64 Fax 01 40 88 61 65

@ secretariat-maternite@ch-rivesdeseine.fr

Secrétariat du service d'hospitalisation

☎ 01 40 88 61 63 Fax 01 40 88 61 65

L'unité de chirurgie gynécologique est située au sein du service de chirurgie.

Les examens pratiqués sont :

- Hystérocopie diagnostique
- Colposcopie
- Imagerie gynécologique :
 - Echographie gynécologique
 - Hystérosalpingo-foam-sonography (HyFoSy)
 - Hystérosalpingographie (HSG)
- Consultation fibrome
- Embolisation des fibromes utérins (EFU)

Une consultation médicale sera à prévoir 4 semaines après l'intervention avec le gynécologue qui vous a opérée.

Rééducation

Soins médicaux et de réadaptation de l'appareil locomoteur



Site de Courbevoie - 4^{ème} étage

☎ 01 49 04 31 82 Fax 01 49 04 31 75

@ ssr-locomoteur@ch-rivesdeseine.fr

Le service de soins médicaux et de réadaptation de l'appareil locomoteur accueille des patients nécessitant une rééducation, en particulier dans les suites :

- d'un traumatisme (accidents domestiques, traumatismes de la voie publique, traumatismes sportifs et professionnels)
- d'une intervention chirurgicale des membres ou du rachis
- Et plus rarement, pour une rééducation d'affections invalidantes rhumatologiques ou neurologiques en l'absence de contexte chirurgical

Les pathologies prises en charge sont les prothèses articulaires d'épaule, de genou et de la hanche si "complexe", l'arthrodèse du rachis, les fractures des membres ou du rachis, les neuromyopathies post-réanimation.

Vous bénéficiez de soins infirmiers, de l'assistance des aides-soignantes, d'une surveillance médicale et de deux séances quotidiennes de rééducation individuelle et/ou collective assurées par l'ensemble des rééducateurs (kinésithérapeutes, ergothérapeutes, enseignant en activité physique adaptée). Ceci se déroule sur un plateau technique avec des équipements adéquats. Dès que l'état des cicatrices le permet, les séances de balnéothérapie en piscine sont très appréciées et efficaces.

Les ergothérapeutes disposent si besoin d'une cuisine thérapeutique et d'un simulateur de salle de bain pour préparer le retour au domicile.

En cas de besoin, une diététicienne-nutritionniste intervient pour adapter l'alimentation et une psychologue peut apporter un soutien moral.

Pour en savoir plus

- Un livret d'accueil a été réalisé à votre intention ; n'hésitez pas à le demander au personnel du service ou à le télécharger via notre site internet.

Hospitalisation à temps partiel de rééducation de l'appareil locomoteur

Site de Courbevoie - rez-de-chaussée bas

☎ 01 49 04 32 51 Fax 01 49 04 31 75

@ hdjlocomoteur@ch-rivesdeseine.fr

Alternative à l'hospitalisation complète ou prolongement d'un séjour traditionnel, l'hospitalisation à temps partiel de rééducation de l'appareil locomoteur permet à des personnes relativement autonomes de bénéficier d'un programme de rééducation intensive tout en profitant de leur domicile.

La prise en charge est multidisciplinaire et personnalisée : surveillance médicale, kinésithérapeutes, ergothérapeutes, enseignant en activité physique adaptée, soins infirmiers, psychologue, diététicienne-nutritionniste, assistante sociale.

Elle est particulièrement indiquée pour :

- la rééducation après une chirurgie orthopédique (ligamentoplastie, prothèse totale de genou, prothèse totale d'épaule) ou traumatologique
- la rééducation d'une pathologie de l'appareil locomoteur

Le reconditionnement à l'effort

Dans le cadre du parcours de chirurgie bariatrique, vous avez la possibilité d'intégrer le programme de réentraînement à l'effort, en hospitalisation à temps partiel de rééducation de l'appareil locomoteur.

La reprise d'une activité physique régulière est fondamentale :

- pour maintenir la perte de poids induite par la chirurgie de façon durable
- pour reprendre de la masse musculaire

Le but est de vous inciter à reprendre une activité physique régulière et plus soutenue, à poursuivre ensuite. Le reconditionnement à l'effort peut également être indiqué dans le cas de gonarthrose "complexe" et autres pathologies rhumatismales.

Pour en savoir plus

- Des dépliants d'information ont été réalisés à votre intention ; n'hésitez pas à les demander au personnel de l'unité ou à les télécharger via notre site internet.

Gériatrie

Unités de gériatrie aiguë (UGA)



Site de Courbevoie - 1^{er}, 2^{ème} et 3^{ème} étages

Secrétariat de l'UGA 1

☎ 01 49 04 30 77 Fax 01 49 04 30 09

Secrétariat de l'UGA 2

☎ 01 49 04 32 36 Fax 01 49 04 32 09

Secrétariat de l'UGA 3

☎ 01 49 04 31 01 Fax 01 49 04 31 17

@ uga@ch-rivesdeseine.fr

Les unités de gériatrie aiguë accueillent des patients de plus de 75 ans nécessitant une hospitalisation se caractérisant par la coexistence d'une ou plusieurs pathologies chroniques invalidantes à l'origine d'une dépendance physique et/ou psychique ou d'un risque de dépendance majeure.

L'unité de court séjour gériatrique dispose d'un savoir-faire gériatrique permettant une approche globale des patients, appropriée à leur polypathologie et/ou à leur risque de dépendance. Chaque patient y bénéficie d'une prise en charge assurée par une équipe pluridisciplinaire formée à la médecine gériatrique et à la prise en charge gériatrique.

Pour en savoir plus

- Un livret d'accueil a été réalisé à votre intention ; n'hésitez pas à le demander au personnel du service ou à le télécharger via notre site internet.

Hôpital de jour gériatrique

Site de Courbevoie - rez-de-chaussée

☎ 01 49 04 31 91 Fax 01 49 04 31 99

@ hdjgeriatrie@ch-rivesdeseine.fr

L'hôpital de jour (HDJ) est une alternative à l'hospitalisation traditionnelle. Il propose aux patients de plus de 75 ans* des évaluations ambulatoires et multidisciplinaires avec un accès au plateau technique de l'hôpital.

C'est un lieu :

- de diagnostic à travers une approche globale de la personne
- de soins difficilement pris en charge au domicile quand ils s'intègrent dans un contexte de pluripathologie, d'atteinte cognitive ou de conditions environnementales difficiles
- de soutien pour l'entourage familial ou professionnel ; c'est un lieu d'échanges et de coordination

L'hôpital de jour permet l'exploration des pathologies aiguës et chroniques du sujet âgé. Différents bilans peuvent être proposés :

- cognitifs
- de chute
- de fragilité
- d'autonomie
- nutritionnel

Au-delà du diagnostic des pathologies, l'hôpital de jour est un lieu idéal d'évaluation et d'appréciation de la dépendance et de la situation sociale de la personne âgée.

** âge limite inférieur théorique à 75 ans, mais les critères médicaux sont plus importants à considérer ; dans tous les cas âge supérieur à 65 ans.*

Pour en savoir plus

- Un dépliant d'information a été réalisé à votre intention ; n'hésitez pas à le demander au personnel du service ou à le télécharger via notre site internet.

Soins médicaux et de réadaptation gériatrique

Site de Courbevoie - 1^{er} et 2^{ème} étages

☎ 01 49 04 32 00 Fax 01 49 04 32 37

@ ssr@ch-rivesdeseine.fr

Les unités de soins médicaux et de réadaptation gériatrique accueillent des patients de plus de 75 ans nécessitant des soins de réadaptation, de réhabilitation en capacité physique, physiologique et psycho-cognitive. Ce qui permet un retour à domicile en bonne condition avec l'autonomie nécessaire.

Leurs missions consistent à :

- accueillir et prendre en charge des patients nécessitant une réadaptation physique et psycho-cognitive
- établir le degré de dépendance et de besoin d'aide à domicile et évaluer la capacité de rester à domicile
- assurer un suivi et une collaboration avec la médecine de ville et les acteurs du territoire
- être à l'écoute et être une ressource pour les patients et de leurs familles
- envisager avec le patient et son entourage les conditions de vie ultérieures, puis contribuer à leur organisation : établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), unité de soins de longue durée (USLD), unité de soins palliatifs (USP)

Pour en savoir plus

- Un livret d'accueil a été réalisé à votre intention ; n'hésitez pas à le demander au personnel du service ou à le télécharger via notre site internet.

Psychogériatrie



Site de Courbevoie - 3^{ème} étage

☎ 01 49 04 31 01 Fax 01 49 04 32 37

@ iaitlahcen@ch-rivesdeseine.fr

Cette nouvelle unité ouverte en mars 2023 propose une prise en soins gériatrique, neurologique, psychiatrique et un accompagnement de la population de plus de 65 ans en difficulté avec le vieillissement cérébral, quelle qu'en soit la nature : organique ou fonctionnelle.

L'équipe prend en soins des patients âgés souffrant de :

- pathologies psychiatriques tardives
- pathologies psychiatriques chroniques décompensées
- troubles neurocognitifs majeurs avec symptômes psycho-comportementaux

Elle est spécifiquement formée pour un savoir-faire et un savoir-être adaptés aux profils des patients dans une unité entièrement rénovée avec une architecture adéquate et sécurisée.

L'équipe mobile de gériatrie externe (EMGE)

L'EMGE Nord 92 est le fruit d'un partenariat entre les membres de la "filière gériatrique centre nord 92".

Elle est rattachée aux 4 structures sanitaires de la filière : CHRDS, Hôpital Franco-Britannique, Cité des fleurs, Villa Marie-Louise. L'établissement support est la Cité des fleurs.

Ses missions :

- évaluation des résidents à la demande du patient ou de sa famille, de l'EHPAD, du médecin coordonnateur ou du médecin traitant, pour anticiper et résoudre les problématiques médicales et de soins qui peuvent être gérées dans l'EHPAD
- médiation et expertise : l'EMGE peut être une voie de médiation entre les familles et les EHPAD lors d'avis divergents quant à la prise en charge des résidents
- mission de formation et d'information

Soins palliatifs

Unités de soins palliatifs (USP)

Site de Puteaux - 2^{ème} étage (bâtiment B)

☎ 01 41 18 13 59 Fax ☎ 01 41 18 31 43

@ usp-puteaux@ch-rivesdeseine.fr

Les soins palliatifs s'adressent à toute personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou en phase terminale, quel que soit l'âge du patient.

Ce sont des soins actifs et continus pratiqués par une équipe pluridisciplinaire ayant pour objectif d'améliorer la qualité de vie des malades. Ils visent à soulager la douleur et les autres symptômes engendrés par la maladie, à apaiser la souffrance psychique.

Ils s'attachent à regarder la personne au-delà du malade en prenant aussi en compte la dimension sociale et spirituelle. Les soins palliatifs soutiennent également les proches dans les différentes étapes de la maladie et dans le processus de deuil.

L'unité a pour mission d'accueillir les patients relevant d'une prise en charge palliative et en situation complexe.

Grâce à l'association du service "Epilog", une art-thérapeute violoncelliste et une socio-esthéticienne sont présentes dans le service tous les quinze jours.

Des bénévoles d'accompagnement des "Petits Frères des Pauvres" interviennent également au sein de l'équipe.

L'équipe mobile de soins palliatifs (EMSP)

L'EMSP du groupement hospitalier de territoire (GHT 92) est une équipe experte, pluridisciplinaire, composée de médecins, infirmières et psychologue qui :

- se déplace dans les services de soins et les lieux de vie pour contribuer à améliorer la prise en charge des patients en situation palliative
- peut intervenir à la demande de médecins, de soignants, de patients ou de familles. Pour une bonne collaboration, l'accord du médecin référent du patient est nécessaire
- vient en appui aux équipes, sans se substituer aux professionnels des établissements.

Pour en savoir plus

- Un dépliant d'information a été réalisé à votre intention ; n'hésitez pas à le demander au personnel du service ou à le télécharger via notre site internet.

Le plateau d'activités

Consultations externes

Site de Courbevoie - rez-de-chaussée bas

Site de Neuilly-sur-Seine :

- Gynécologie-obstétrique - Rez-de-chaussée
- Spécialités adultes - 5^{ème} étage
- Spécialités pédiatriques - 1^{er} étage

Le CHRDS propose des consultations externes dans les principales spécialités médicales et chirurgicales.

Vous pouvez prendre rendez-vous, soit via Doctolib, soit par téléphone via notre call center, soit directement sur place auprès des secrétariats (ou en consultant notre site internet).

Vous avez la possibilité de préparer votre dossier de consultation **au moins 48h avant**, en complétant le formulaire d'admission en consultation, en ligne via notre site internet « www.chrds.fr » dans l'espace « accès rapides » et nous transmettre tous vos documents justificatifs. A défaut, vous devrez vous présenter 20 mn avant votre consultation à la caisse des soins externes (au rez-de-chaussée) pour compléter votre dossier administratif d'admission.

Endoscopies et explorations fonctionnelles

La mission principale des endoscopies et des explorations fonctionnelles est de réaliser des explorations du système digestif, cardio-respiratoire, vasculaire, du système nerveux central ou périphérique grâce à des examens sophistiqués précisant le fonctionnement de différents organes.

Les services médico-techniques

Laboratoire

Site de Neuilly-sur-Seine

☎ 01 40 88 62 50 Fax ☎ 01 40 88 62 55

@ secretariat-labo-ny@ch-rivesdeseine.fr

Le groupement de coopération sanitaire (GCS) de biologie médicale Biopariv' est issu de la réunion de deux laboratoires ; celui du CHRDS et celui de l'Hôpital Américain de Neuilly-sur-Seine.

Il fonctionne 24h/24 et 7j/7 et traite les activités de biologie des deux établissements sur deux plateaux techniques.

Celui du site du CHRDS est consacré aux activités de biochimie, hématologie, hémostase, immunohématologie et PCR en urgence. Celui du site de l'Hôpital Américain est dédié aux activités de bactériologie, biochimie spécialisée et immunohématologie. Le GCS Biopariv' est accrédité selon la norme 15189 du Cofrac (Comité Français d'Accréditation).

Pharmacie

Site de Neuilly-sur-Seine

☎ 01 40 88 61 26 Fax ☎ 01 40 88 63 31

@ infopharma@ch-rivesdeseine.fr

L'une des principales missions de la pharmacie est de fournir tous les produits de santé nécessaires à la prise en charge des patients hospitalisés et de concourir à leur bon usage et à la sécurité des patients.

Le service ne délivre les médicaments qu'aux patients hospitalisés. Quelques exceptions existent pour les médicaments inscrits sur la liste de rétrocession : dispensation aux patients externes pour ces médicaments qui ne sont pas disponibles en officine de ville. Les patients sont priés de prendre contact avec la pharmacie avant de venir afin de s'assurer de la disponibilité du médicament.

Imagerie médicale



Site de Courbevoie - rez-de-chaussée

Echographie, électroencéphalogramme (EEG), mammographie, panoramique dentaire, radiologie

☎ 01 49 04 32 83 Fax ☎ 01 49 04 32 82

Scanner

☎ 01 49 04 32 80 Fax ☎ 01 49 04 32 82

Imagerie par résonance magnétique (IRM)

☎ 01 49 04 32 25 Fax ☎ 01 49 04 32 82

@ accueil-radio-cbv@ch-rivesdeseine.fr

Site de Neuilly - rez-de-chaussée

Doppler, échographie, échographie de grossesse, électroencéphalogramme (EEG), radiologie

☎ 01 40 88 62 40 Fax ☎ 01 40 88 60 25

☎ 01 40 88 62 45

☎ 01 40 88 62 46

Imagerie par résonance magnétique (IRM)

☎ 01 40 88 63 15 Fax ☎ 01 40 88 63 17

Scanner

☎ 01 40 88 61 32 Fax ☎ 01 40 88 63 17

@ nly-radio@ch-rivesdeseine.fr

Le plateau d'imagerie médicale prend en charge tout type d'examen d'imagerie pour les patients hospitalisés et externes.

Dans le cadre du groupement d'intérêt économique (GIE) Neuilly-Paris Ouest, des radiologues libéraux effectuent des examens scanner et IRM au sein de l'établissement.

Unités de soins de longue durée (USLD)



Site de Puteaux 1^{er} et 2^{ème} étages (bâtiment A)
Rez-de-chaussée et 1^{er} étage (bâtiment B)

☎ 01 41 18 31 44 Fax ☎ 01 41 18 13 96

@ vhamon@ch-rivesdeseine.fr

Les unités de soins de longue durée accueillent des patients âgés et fragiles en perte d'autonomie dont le maintien à domicile n'est plus possible.

Un jardin est à la disposition des résidents et des familles.

Les animations en USLD

Les programmes hebdomadaires sont affichés dans les unités ou téléchargeables sur le site internet du CHRDS.

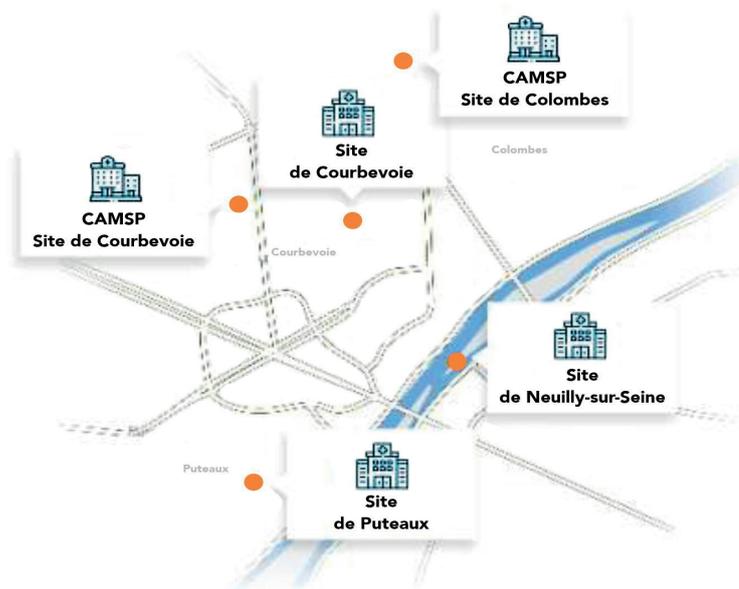
L'association "Les Myosotis", créée en 1997, aide au bien-être des résidents en finançant une partie des activités d'animation. Pour poursuivre son action, cette association a besoin d'adhérents et de vos dons.

Pour plus de renseignements :

☎ 07 68 40 58 30

Pour en savoir plus

- Un dépliant d'information est à votre disposition ; n'hésitez pas à le demander au personnel du service ou à le télécharger via notre site internet.



Accès au site hospitalier de Courbevoie
30 rue Kilford - 92401 Courbevoie Cedex

Accès au site hospitalier de Puteaux
1 boulevard Richard Wallace - 92800 Puteaux

Standard ☎ **01 49 04 30 30**

Pas de parking

Station La Défense - Grande Arche

Station Faubourg de l'Arche
ou La Défense - Grande Arche

Station Gare de Courbevoie

163 164 Arrêt Verdun - Rue Latérale

176 (au pont de Neully) - Arrêt Gare de Courbevoie

178 Arrêt d'Estienne d'Orves

Curvia bus (Navette municipale sur réservation au
0970 81 2100) - Arrêt Centre Hospitalier

Accès au site hospitalier de Neully-sur-Seine
36 boulevard du Général Leclerc - BP 79
92205 Neully-sur-Seine Cedex

Standard ☎ **01 40 88 60 00**

Pas de parking

Station Pont de Neully

82 Arrêt Saussaye/Argenson

93 Arrêt centre hospitalier ou collège A. Maurois

163 164 Arrêt Ile de la Jatte

43 73 158 174 176 Arrêt Pont de Neully

174 Arrêt Général Gouraud

Standard ☎ **01 41 18 30 00**

Pas de parking

Station La Défense - Grande Arche

Station Gare de Puteaux

Station Gare de Puteaux

93 157 Arrêt hôpital - Pont de Puteaux

144 Arrêt Wallace - E. Eichenberger

175 Arrêt Pont de Puteaux

Centre d'action médico-sociale précoce (CAMSP)
Rives de Seine

Plateforme de diagnostic autisme de proximité (PDAP)
Nord 92 (à Courbevoie)

42-44 rue Emile Deschanel - 92400 Courbevoie

Secrétariat ☎ **01 40 88 62 16**

5-7 boulevard Edgar Quinet - 92700 Colombes

Secrétariat ☎ **01 49 04 84 84**