Livret d'accueil

Bienvenue au Centre Hospitalier de Saint-Denis

Edition janvier 2025/ DRO/LI /001 V3

Centre Hospitalier de Saint-Denis

Groupement Hospitalier de Territoire
Saint-Denis Gonesse
Plaine de France
L'humain, la solidarité, la confiance

Centre Hospitalier de Saint-Denis

Hôpital Delafontaine
2, rue du Docteur Pierre Delafontaine
93 200 Saint-Denis

Hôpital Casanova
11, rue Danielle Casanova
93 200 Saint-Denis

01 42 35 61 40

ch-stdenis.fr
Centre Hospitalier de Saint-Denis
hopitalsaintdenis
GHT Plaine de France
Centre Hospitalier de Saint-Denis
GHT Plaine de France

Bienvenue au Centre Hospitalier de Saint-Denis

Madame, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre Hospitalier de Saint-Denis. Tout au long de votre séjour, nous nous attacherons à assurer une prise en charge performante et humaine la plus adaptée à vos besoins de santé, mais aussi à garantir une qualité d'accueil, d'écoute et d'hébergement.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil toutes les informations utiles pour votre admission, votre séjour et votre sortie. Vous y découvrirez également notre offre de soins, nos services externes afin d'assurer les suites de votre hospitalisation ainsi que les informations et contacts utiles.

Nous attirons votre attention sur l'importance du questionnaire de satisfaction qui vous sera adressé à l'issue de votre hospitalisation et qui nous permet d'améliorer chaque jour nos prises en charge.

La qualité des soins est notre priorité et le personnel de l'hôpital est à votre écoute pour toute remarque ou question ; n'hésitez pas à le solliciter.

Nos équipes seront à votre disposition et veilleront à votre confort pendant toute la durée de votre hospitalisation. Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

Jean PINSON
Directeur général

Pascal BOLOT
Président de la Commission médicale d'établissement (CME)

Sommaire

LE CENTRE HOSPITALIER 4
Notre offre de soins 4
En chiffres 5
Qualité et sécurité des soins : notre priorité 5

VOTRE ENTRÉE 6
Votre admission 6

VOTRE SÉJOUR 8
Vous faire accompagner 8
Pour vous soigner 10
Vie quotidienne 12
Confidentialité et sécurisation des données 15
Vos proches 18

VOTRE SORTIE 24
Les formalités de sortie 24
Les modes de transport 26
Les sorties anticipées 26

S'INFORMER & AGIR 27
Je m'informe 27
Je m'exprime 27
Je participe 28
Je donne 28
La commission des usagers (CDU) / Le comité local d'éthique (CLE) 30
Aidez-nous à améliorer votre prise en charge 31

L'HÔPITAL, C'EST AUSSI ... 32
Plateau de consultations et explorations fonctionnelles 32
Imagerie médicale et centre de prélèvements 33
Lutte contre les violences faites aux femmes 34

Les services de soins par étage 35
Plan 36
Notes 39

Bienvenue

Notre offre de soins

Unique établissement de santé public du territoire de Plaine Commune (435 000 habitants), le Centre Hospitalier de Saint-Denis se constitue de deux sites principaux : l'hôpital Delafontaine et l'hôpital Casanova.

Doté de 845 lits d'hospitalisation et places, il propose plusieurs services d'hospitalisation et de consultations :

- Médecine, cancérologie, chirurgie, réanimation adulte, gynécologie-obstétrique, gériatrie, pédopsychiatrie ainsi qu'une unité dédiée aux urgences, soutenue par un service mobile d'urgences (SMUR), régulé par le SAMU 93.

L'hôpital est doté d'une maternité de type 3 avec réanimation néonatale pour la prise en charge des mères et des nouveau-nés. Il dispose d'un laboratoire et d'un plateau d'imagerie médicale d'excellence et d'une expertise reconnue dans plusieurs spécialités : prise en charge des accidents vasculaires cérébraux (AVC), chirurgie de l'obésité, réparation des mutilations sexuelles féminines, traitement de la drépanocytose et des maladies auto-immunes rares ... L'établissement est également muni d'un hôpital de jour et d'unités mobiles (soins palliatifs, addictologie, périnatalité).

L'établissement travaille en étroite collaboration avec des structures d'hospitalisation et de soins à domicile, ainsi que des réseaux de santé de proximité en périnatalité, cancérologie ou gérontologie.

Les activités de pédopsychiatrie sont assurées sur six sites, répartis sur l'agglomération de Plaine-Commune.

- Psychiatrie périnatale : unité de psychopathologie périnatale (UPP) et Maison du Bébé
- Unité de pédopsychiatrie de liaison (UPL)

Le Centre Hospitalier de Saint-Denis propose une offre de soins complète et variée.

En chiffres 2023

839
lits et places

45 139
entrées

208 165
consultations

63 811
passages aux urgences adultes

33 819
passages aux urgences pédiatriques

21 800
passages aux urgences maternité

5 924
interventions chirurgicales

3 664*
naissances

2 179
personnels non médicaux

462
personnels médicaux

* Le GHT Plaine de France, regroupant les hôpitaux de Gonesse et de Saint-Denis, comptabilise à lui seul 1% des naissances nationales.

Qualité et sécurité des soins : **notre priorité**

La direction de la Qualité - Gestion des risques est chargée d'animer la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Engagé dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins depuis de nombreuses années, le Centre Hospitalier de Saint-Denis maintient cette dynamique grâce à l'investissement permanent de chaque personnel. Une équipe dédiée fournit un appui méthodologique aux services de soins. La démarche Qualité – Gestion des risques s'articule autour de l'analyse et la maîtrise de la sécurité des actes et des soins prodigués aux patients tout au long de leur parcours, de leur entrée à leur sortie, en consultation, en ambulatoire et en hospitalisation. Elle s'emploie à rendre les patients co-acteurs de l'amélioration permanente des pratiques et des organisations.

Le Centre Hospitalier de Saint-Denis a été certifié au niveau B en novembre 2017, à suite de la venue d'experts indépendants de la Haute autorité de santé (HAS), récompensant ainsi l'implication de tous les professionnels dans cette démarche. Les résultats relatifs aux indicateurs qualité et sécurité des soins (IQSS) sont consultables sur scopesante.fr. Ils sont également affichés au sein de l'établissement. Le site scope santé est actuellement fermé. Un nouvel espace d'information sur la qualité et la sécurité des soins sera bientôt disponible. Plus d'informations : www.has-sante.fr

Votre admission

Les formalités d'admission ont un double objectif :

- vous identifier afin d'assurer la sécurité de votre suivi médical
- permettre la prise en charge financière de vos soins

Pensez à votre pré-admission

La pré-admission simplifie vos démarches (aucune pré-admission sur le site internet).

Elle doit avoir lieu dès l'instant où votre hospitalisation est programmée, c'est-à-dire décidée à la suite d'une consultation.

Vous devez vous présenter au bureau des admissions.

Vous pouvez demander une chambre individuelle qui vous sera attribuée par le service en fonction des disponibilités.

Le bureau des admissions vous reçoit :

Rez-de-chaussée du bâtiment A
Du lundi au vendredi de 8h30 à 17h15
Le samedi de 8h30 à 16h

01 42 35 61 40 / postes : 65 04 ou 65 06

admiss.gestion@ch-stdenis.fr

Les formalités à remplir

Lors de votre admission, vous devrez fournir plusieurs documents administratifs :

Pièce d'identité ou titre de séjour ou passeport

Pour les mineurs : livret de famille ou extrait de naissance + pièce d'identité des parents.

Un justificatif de domicile de moins de 3 mois.

Carte vitale ou attestation de droits à l'assurance maladie

Carte AME
Carte mutuelle

Tout document traduisant une situation particulière

Volet « accident du travail », attestation d'exonération du ticket modérateur...

Si vous êtes de nationalité étrangère, des documents complémentaires vous seront demandés :

- **Pays membres de l'Union Européenne :** carte européenne d'assurance maladie ou certificat provisoire en cours de validité à la date des soins
- **Pays non membres de l'Union Européenne :** attestation de prise en charge de l'organisme d'assurance de votre pays d'origine

Les urgences

En cas d'arrivée par les urgences, des informations administratives, ainsi qu'une pièce d'identité, vous seront demandées pour permettre au service des admissions de constituer votre dossier administratif. Vous devrez si besoin le compléter ultérieurement, afin d'éviter toute facturation indue.

L'accueil des mineurs

L'admission des mineurs à l'hôpital est obligatoirement soumise à l'accord écrit des personnes disposant de l'autorité parentale. Il en est de même pour toute intervention chirurgicale. Pensez à vous munir de toutes les pièces administratives permettant de justifier de votre lien de parenté (livret de famille, jugement...).

La sortie des mineurs est subordonnée à l'accord et à la présence d'un des titulaires de l'autorité parentale.

Vous faire accompagner

Service social des patients

L'activité du service social participe au parcours de soins. Il s'efforce de répondre aux difficultés sociales des patients. Il intervient auprès de l'ensemble des services de soins de l'hôpital, que ce soit sur le site de Delafontaine ou de Casanova.

Intervenant auprès des patients en cours de soins au Centre Hospitalier de Saint-Denis, il assure plusieurs missions qui s'articulent autour de trois axes principaux :

- Favoriser l'accès aux soins en maintenant ou restaurant les droits du patient
- Organiser la sortie d'hospitalisation afin que celle-ci se réalise dans les meilleures conditions possibles, en prenant en compte la situation médicale, sociale, familiale et administrative du patient
- Assurer la protection des personnes vulnérables

Sans se substituer à la personne, les assistants du service social élaborent et mettent en œuvre un plan d'aide adapté au niveau médical et social.

Ils interviennent à la demande des patients, de leur entourage, des services ou des partenaires extérieurs, grâce à leurs connaissances des dispositifs et leur expertise sociale. Leurs pratiques professionnelles sont fondées sur des compétences spécifiques et se font « hors prescription médicale ».

Leurs interventions consistent à faciliter l'accès aux soins en maintenant ou en restaurant les droits du patient, initier des dossiers liés au handicap, à l'invalidité, la perte d'autonomie, l'absence de ressources, aider à l'insertion ou à la réinsertion sociale et/ou professionnelle, protéger les personnes en état de moindre capacité et organiser avec les partenaires intra et extra hospitaliers les suites de l'hospitalisation (retours à domicile, placements).

Ils ont une mission de liaison et de coordination avec l'ensemble des acteurs hospitaliers et extra hospitaliers afin de permettre une continuité de la prise en charge du patient.

Localisation :

Hôpital Delafontaine

Rez-de-chaussée du bâtiment A
Face du Relai H.

Renseignements auprès de l'accueil situé dans le hall principal.

Hôpital Casanova

Au sein des services de soins.

Renseignements auprès de l'équipe soignante du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e)

Horaires d'ouverture au public :

Du lundi au vendredi de 08h30 à 16h

Secrétariats téléphoniques :

01 42 35 61 21 / 01 42 35 60 25

Dispositif de permanence d'accès aux soins pour les personnes en situation de précarité

Afin de faciliter l'accès aux soins des personnes en situation de précarité, le Centre Hospitalier dispose d'une Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS).

Qu'est-ce que la PASS ?

La PASS est un dispositif de prise en charge médico-sociale pour les personnes en situation de précarité sociale. Ce dispositif prévoit un accueil inconditionnel et un accompagnement dans l'accès au système de santé des personnes sans couverture médicale ou avec une couverture partielle. Le rôle des professionnels consiste à faciliter l'accès aux soins des personnes démunies et de les accompagner dans les démarches nécessaires à la reconnaissance de leurs droits.

Vous avez besoin de soins ?

Vous n'avez pas d'assurance maladie et vous rencontrez des difficultés financières ?

Vous pouvez vous rendre à la Permanence d'Accès aux Soins de Santé (PASS).

Une équipe médicale, paramédicale et sociale vous accueillera. En fonction de votre situation médicale et sociale, elle évalura et vous guidera dans les démarches administratives à entreprendre.

Comment fonctionne la PASS ?

1 - Prenez rendez-vous auprès de la cellule des rendez-vous centralisés des consultations externes dans la spécialité concernée : 01 42 35 60 00

2 - Le jour de votre consultation, présentez-vous **deux heures avant votre rendez-vous** au service social pour y effectuer les démarches nécessaires à votre prise en charge

3 - Présentez-vous à votre consultation à l'horaire fixé

Pour vous soigner

En tant que service public hospitalier, l'hôpital de Saint-Denis garantit la présence d'un personnel qualifié 24 heures sur 24 / 365 jours par an.
Chaque professionnel intervient dans votre prise en charge selon un rôle défini.

Les médecins

Ils peuvent être chefs de service, praticiens hospitaliers, internes... Quel que soit leur grade, ils sont responsables de votre prise en charge médicale : diagnostic, traitement, suivi. Dans ce cadre, ils prescrivent les examens et les traitements qui vous sont nécessaires. Ils travaillent en collaboration avec les autres professionnels hospitaliers impliqués dans votre prise en charge.

Les sages-femmes

Elles réalisent les accouchements et assurent les suivis pré et post accouchement.

Les cadres de santé

Ils gèrent l'organisation des soins et vous informent sur le déroulement de votre séjour.

Les infirmiers

Ils délivrent les soins que nécessite votre état de santé et appliquent les prescriptions médicales.

Les aides-soignants

Ils collaborent avec les infirmiers pour les soins quotidiens (aide à la toilette et au repas), apportés au patient. Ils assurent également l'accueil des patients.

Les assistants du service social

Ils vous accompagnent dans vos démarches afin de faciliter vos soins, l'accès à vos droits, l'aide à la vie quotidienne et l'organisation de votre sortie.

Les personnels paramédicaux spécialisés

(kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychologues, orthophonistes, manipulateurs de radiologie, techniciens de laboratoire, diététiciens, etc...) ils associent leurs compétences à celles des équipes médicales et paramédicales pour vous apporter des soins adaptés à votre état.

Le personnel administratif

Il accueille et informe les patients. Il est chargé des formalités administratives et assure le lien avec votre médecin traitant.

Les brancardiers

Ils facilitent vos déplacements au sein de l'hôpital.

L'ASH (agent des services hospitaliers)

Egalement nommé « agent de propreté », l'ASH est principalement chargé de l'hygiène et de l'entretien des locaux.

Le personnel technique et ouvrier

Il participe lui aussi à votre confort en assurant le bon fonctionnement et la maintenance des locaux, des appareils médicaux ou informatiques.

Les étudiants

Ces futurs professionnels de santé peuvent dispenser certains soins sous le contrôle des médecins et soignants, et sous réserve de votre consentement.

Outre le personnel hospitalier, **des bénévoles et membres d'associations** sont également présents au sein de l'hôpital pour vous soutenir et vous accompagner au quotidien.

+ d'infos : rendez-vous page 16 de ce livret
>> La Maison des usagers

Reconnaître le personnel

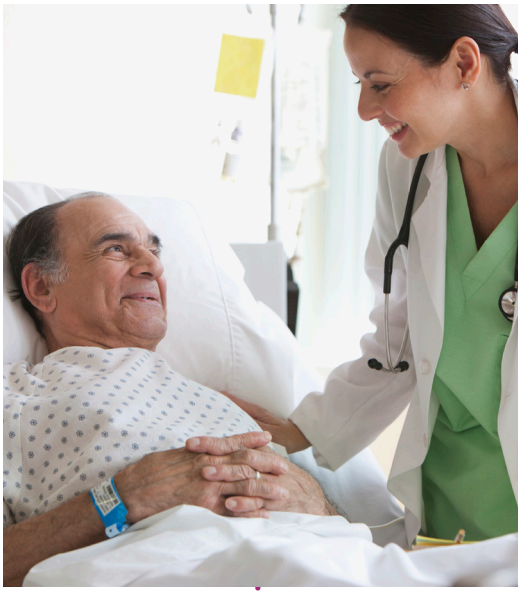
BADGE ROUGE
Médecin, biologiste, interne, pharmacien, sage-femme

BADGE BLEU
Professionnel et cadre soignant, rééducateur, médico-technique

BADGE VERT
Professionnel et cadre administratif

BADGE ORANGE
Professionnel technique

Vie quotidienne



Vous identifier

Afin de sécuriser votre parcours de soins, un bracelet d'identification vous sera remis par l'équipe soignante du service. Il est généralement porté au poignet et comporte les informations liées à votre identité et à votre unité d'accueil, qui sont essentielles à la sécurité de votre prise en charge.

Signalez-nous sans délai toute erreur ou anomalie sur votre identité ou votre statut.

Votre installation

Votre chambre

Lors de votre admission, vous serez probablement placé(e) dans une chambre à deux lits disposant d'un cabinet de toilettes. Vous pouvez néanmoins demander à être placé(e) dans une chambre individuelle, qui vous sera alors attribuée sous réserve des disponibilités du service. Pour bénéficier d'une chambre individuelle, vous devez impérativement signer un formulaire précisant les conditions générales d'attribution. Un supplément vous sera facturé, sauf si la chambre seule vous a été attribuée pour raison médicale. Ce supplément peut être pris en charge - intégralement ou partiellement - par votre mutuelle.

Linge et effets personnels des patients

Fourni par l'établissement, le linge de lit est changé aussi souvent que nécessaire. Vous devrez apporter les effets personnels dont vous êtes susceptible d'avoir besoin (vêtements, linge et trousse de toilette...).

Les repas

À l'hôpital, l'alimentation constitue un soin à part entière. Elle participe directement à votre rétablissement. C'est la raison pour laquelle les repas sont préparés par les professionnels de l'équipe du service de restauration, en collaboration étroite avec les diététiciens de l'établissement qui veillent à ce que vos menus correspondent à la prescription médicale, ainsi qu'à votre état de santé. Si vous présentez une allergie alimentaire, précisez-le dès votre arrivée au médecin et à l'équipe soignante du service.

Vos médicaments

Le Centre Hospitalier de Saint-Denis dispose d'une pharmacie. Pensez à amener avec vous vos ordonnances en cours de validité et à les transmettre à l'équipe soignante dès votre arrivée dans le service. Le patient ne doit pas prendre son traitement personnel durant son hospitalisation, sauf accord de l'équipe médicale / paramédicale.

Télévision & téléphone

Hôpital Delafontaine :
Toutes les chambres sont équipées de télévision et de téléphone. Leur accès est payant. Si vous souhaitez en bénéficier, vous devez en faire la demande auprès de l'accueil général, situé dans le hall du bâtiment A.

Hôpital Casanova :
Les patients – autres que les résidents de l'EHPAD et du Long séjour* – souhaitant bénéficier d'un accès à la télévision et au téléphone doivent en faire la demande auprès de l'accueil général situé dans la rue couverte.

* Les résidents de l'EHPAD qui le souhaitent, doivent ouvrir une ligne téléphonique privée auprès de l'opérateur de leur choix. Ils doivent également apporter leur télévision personnelle. Les résidents du Long séjour doivent demander l'accès au téléphone auprès de l'accueil général situé dans la rue couverte. Ils doivent apporter leur télévision personnelle.

Aumônerie et cultes

Les patients hospitalisés ont droit au respect de leurs croyances et doivent être mis en mesure de participer à l'exercice de leur culte.

- **Amônerie catholique :**
  Damien CHENUT
  07 67 94 59 49
- **Aumônerie musulmane :**
  M. Abdelhali NADIMI
  01 42 35 61 40 / poste 32 08

Autres cultes non présents au sein de l'hôpital :

- **Arménien** : 01 39 85 15 56
- **Assyro-Chaldéen** : 06 80 58 24 90
- **Bouddhiste** : 01 39 95 81 00 - 01 39 95 59 49
- **Evangélique :** 06 99 24 48 91
- **Juif :** 06 03 18 18 77

Protéger et sécuriser les données

Confidentialité et droit à l'information

Les professionnels de l'établissement sont soumis au secret professionnel. Ils ne peuvent en aucun cas communiquer les informations médicales vous concernant sans votre accord.

Aucune information ne pourra être donnée à votre entourage par téléphone ou par écrit sans votre accord préalable.

Si vous souhaitez que votre présence au sein de l'établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez en faire la demande auprès du bureau des admissions ou du cadre de santé du service.

Protéger les données et sécurisation des données

Le Centre Hospitalier de Saint-Denis est soucieux de la protection de vos données personnelles et s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de celles-ci en conformité avec la loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (règlement général sur la protection des données ou RGPD).

Les informations recueillies lors de votre consultation ou hospitalisation dans notre établissement font l'objet de traitements informatiques destinés à faciliter votre prise en charge au sein de celui-ci. Le responsable du traitement informatique est le Directeur Général du Centre Hospitalier de Saint-Denis.

Vous disposez également du droit d'effectuer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le Dossier Médical Partagé

Qu'est-ce que le dossier médical partagé ?

Votre dossier médical partagé (DMP) est hébergé dans votre Espace santé, qui est un service public numérique permettant (sauf si vous vous y opposez) de stocker vos informations médicales et de les partager avec les professionnels de santé qui vous soignent.

Les documents qui peuvent y figurer :

des prescriptions de produits de santé,

un compte-rendu d'examen de biologie médicale,

un compte-rendu opératoire,

des documents de sortie d'hospitalisation.

Au centre hospitalier de Saint-Denis, nous renseignons votre dossier médical partagé avec vos comptes rendus d'hospitalisation, vos ordonnances, les résultats de vos examens complémentaires... En cas de perte de ces documents, vous pourrez ainsi les consulter sur votre DMP.

Il est important de vous présenter avec un document d'identité officiel lors de votre prise en charge à l'hôpital.

NB : Vous ne devez en aucun cas transmettre des données médicales à votre professionnel de santé via une messagerie non sécurisée

Votre hôpital renseigne votre

Dossier Médical Partagé

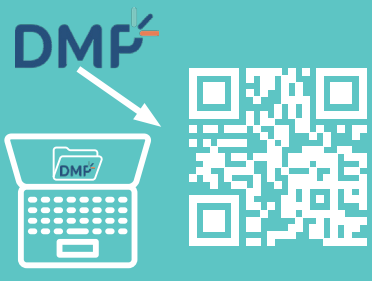
MON ESPACE SANTÉ

Comment le consulter ?

- En ligne sur l'application Mon Espace Santé
- En pharmacie ou auprès d'un professionnel de santé équipé d'un logiciel adapté
- En CPAM, auprès d'un conseiller

Alimenté par

- **Centre hospitalier**
  Compte rendu d'hospitalisation, ordonnance de sortie etc...
- **Les professionnels de santé**
  Consultation, prescription, ordonnance
- **Laboratoire**
  Résultat d'analyse biologique, anatomopathologique etc...
- **Imagerie**
  Compte rendu d'imagerie



Maison des usagers

La **Maison des usagers** (MDU) est un espace d'activités, **d'information et d'échanges** à destination des patients et de leur entourage. Elle propose un espace propice à l'expression individuelle et collective des usagers.

Située au cœur de l'établissement, vous serez accueilli(e) par **deux animatrices** ainsi qu'une équipe de bénévoles formés à l'accueil et à l'écoute.

La MDU abrite des activités variées : séances de **sophrologie**, d'**art thérapie**, de **sport**, de **taï chi chuan**, de **couture**, mais également du **yoga**, des **jeux de société** ou encore des **ateliers tricot...**

Y sont également accueillies des **associations de patients** : des permanences associatives et des groupes de parole sont organisés afin de compléter les parcours de soins à l'hôpital. Aussi, si vous souhaitez faire une pause, vous pourrez profiter de l'**espace lecture** : une bibliothèque et un coin détente sont dédiés aux usagers.

Une **permanence juridique gratuite** se tient deux jeudis par mois de 9h à 12h.

N'hésitez pas à venir à la MDU, située à proximité de la cafétéria, entre le bâtiment A et le bâtiment B, pour y consulter le programme et y découvrir toutes les activités.

Informations pratiques :

Ouverture du lundi au vendredi
de 8h30 à 16h bâtiment A

mdu-contact@ch-stdenis.fr

01 42 35 60 43

Espace Enfant disponible sur demande

Cafétéria

SE RESTAURER

Une boutique-cafétéria se situe au rez-de-chaussée du bâtiment A.
Vous trouverez de quoi vous restaurer (viennoiseries, sandwichs, salades, plats chauds, desserts…), ainsi que des journaux / magazines, des confiseries ou encore des cadeaux.

La cafétéria est ouverte du lundi au vendredi de 8h à 17h30
& le samedi de 10h30 à 17h.

Elle est fermée les dimanches et jours fériés.

Vos proches

Visites

Sauf contre-indication médicale ou sanitaire, vos proches peuvent vous rendre visite durant votre hospitalisation. Ils devront néanmoins respecter les règles concernant les horaires de visite, l'interdiction d'emmener des enfants âgés de moins de 12 ans ainsi que des animaux (sauf chien guide d'aveugle) ou d'apporter des fleurs ou des aliments sans en avoir averti préalablement l'équipe soignante. Les proches qui apportent de la nourriture doivent se rapprocher de l'équipe soignante pour s'assurer que le patient est autorisé à manger.

Nous leur conseillons également d'utiliser les distributeurs de solution hydro alcoolique, de maintenir les portes des chambres fermées, de ne pas s'asseoir sur le lit du voisin de chambre et de porter un masque en cas de symptôme respiratoire (grippe, rhume...).

Des règles spécifiques peuvent être appliquées dans certains services. Vous pouvez vous référer à l'affichage dans le service ou poser vos questions à l'équipe soignante.

Vous avez également le droit de refuser les visites et de demander qu'aucune indication ne soit donnée sur votre présence au sein de l'établissement. Pensez dans ce cas à en informer l'équipe soignante dès le début de votre hospitalisation.

Votre courrier

- **Pour recevoir votre courrier :**
  Le courrier est distribué dans chaque service du lundi au vendredi.
  Votre nom et prénom, ainsi que le service dans lequel vous êtes hospitalisé(e) doivent figurer sur l'enveloppe.
- **Pour envoyer du courrier vers l'extérieur :**
  Depuis l'hôpital Delafontaine : une boîte aux lettres est à votre disposition.

  L'enveloppe expédiée doit être affranchie selon le tarif en vigueur, puis déposée au service vaguemestre dans la boîte aux lettres signalisée par la mention « COURRIER EXTÉRIEUR ».

  Le service vaguemestre est accessible depuis le hall du bâtiment A (porte située à gauche du comptoir Happytal).

  Depuis l'hôpital Casanova : remettez votre courrier à l'équipe soignante qui se chargera de son envoi.

Mon enfant est hospitalisé

En cas d'hospitalisation d'un mineur au sein du service pédiatrique de l'hôpital, l'accès aux deux parents est accordé 24h/24 et 7j/7. L'objectif est d'intégrer pleinement les parents au processus de soins, comme alternative à la prise en charge soignante dès lors que cela s'avère possible et en fonction de la pathologie du jeune patient.

Passer la nuit avec mon enfant

Le soir, seul un des deux parents est autorisé à rester dans le service aux côtés de son enfant. Les chambres des patients disposent chacune de fauteuils convertibles permettant au parent de dormir près de leur enfant. Une salle de restauration, ainsi que des douches et des sanitaires, sont mis à leur disposition.

Bibliothèque et espace de jeux

Afin d'égayer le séjour des enfants malades, le service met à leur disposition une salle de jeux, ainsi qu'une salle des adolescents accueillant un coin lecture. Ces salles sont ouvertes tous les jours sous le contrôle des soignants.

L'école à l'hôpital

De même, le service propose des cours individualisés ou collectifs tout au long de l'hospitalisation afin de ne pas perturber leur cycle scolaire.

L'accueil des mineurs

L'admission des mineurs à l'hôpital est obligatoirement soumise à l'accord écrit des personnes disposant de l'autorité parentale. Il en est de même pour toute intervention chirurgicale. Pensez à vous munir de toutes les pièces administratives permettant de justifier de votre lien de parenté (livret de famille, jugement...).

La sortie des mineurs est subordonnée à l'accord et à la présence d'un des titulaires de l'autorité parentale.

La sécurité au sein de l'établissement

Interdiction de fumer ou vapoter

Dans le cadre de la prévention des incendies mais aussi pour le confort et la santé de tous, il est interdit de fumer ou de vapoter dans les locaux (chambres, hall...) et espaces couverts, ainsi qu'à proximité des entrées des bâtiments.

Principales règles à respecter

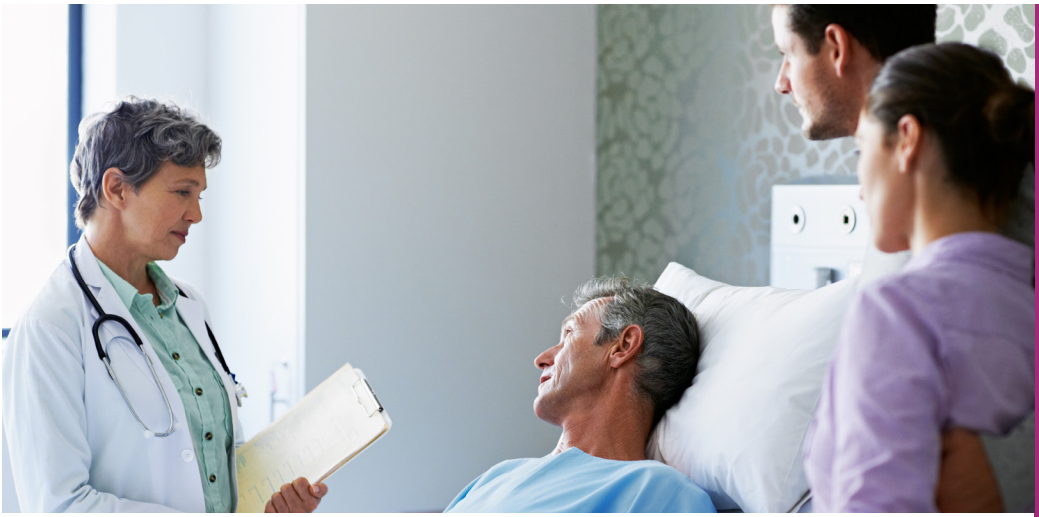
- L'usage du feu est strictement interdit ainsi que celui du point chaud (encens, bougie, brûleur de parfum).
- Les liquides inflammables et aérosols (parfums, eau de Cologne, laque...) doivent être limités en quantité.
- Tout branchement d'appareil électrique personnel est soumis à autorisation du cadre de service.
- La consommation d'alcool est interdite dans l'enceinte de l'établissement.
- En cas de début d'incendie : restez calme, alertez le personnel (le cas échéant à l'aide de la sonnette des malades), suivez les consignes du personnel et laissez agir l'équipe de sécurité de l'hôpital présente jour et nuit.

Le règlement intérieur complet de l'hôpital est à votre disposition sur demande auprès du personnel

- **Les animaux domestiques** ne peuvent être introduits dans l'enceinte de l'hôpital, à l'exception des chiens d'aveugles.
- Les règles de **circulation automobile et de stationnement** dans l'enceinte de l'hôpital doivent impérativement être respectées.
- Vous, ainsi que vos proches, devez respecter les règles et recommandations concernant **la propreté et l'hygiène.**
- **Vous ne devez pas verser d'argent au personnel,** car celui-ci n'est pas autorisé à en recevoir, que ce soit à titre de gratification ou à titre de dépôt.
- Vous devez veiller à **respecter le bon état des locaux**, du mobilier, des objets mis à votre disposition et à la **propreté des lieux**.
- Le personnel est à votre service pour vous donner les soins et améliorer la qualité de votre séjour dans notre établissement. Formé à l'accueil et à l'écoute, il vous offre ainsi une garantie de qualité. Toutefois, si vous vous trouvez dans une situation d'incompréhension, sachez que **l'insulte ou l'agression ne résolvent rien et sont punissables devant les tribunaux.**
- **L'usage du téléphone portable** peut gêner votre entourage. Merci de faire preuve de discrétion et de veiller au respect de votre environnement.

La sécurité des biens et des personnes

Une équipe d'agents de sécurité est présente en permanence à l'hôpital et un dispositif de vidéo-protection enregistre de façon continue les images des différentes zones publiques de l'établissement. En cas d'agression verbale ou physique, de dégradations volontaires ou de vols, l'hôpital porte systématiquement plainte.



La lutte contre les infections nosocomiales

Également appelée « infection associée aux soins », l'infection nosocomiale est contractée au cours d'un séjour dans un établissement de santé. Bien que ce type d'événement soit rare, il peut survenir durant votre hospitalisation.

Afin de lutter contre ce type d'infection, un programme d'actions est établi chaque année par le service d'hygiène hospitalière en lien avec le Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN). Des règles d'hygiène sont également mises en œuvre au quotidien par l'ensemble des personnels de l'établissement. Dans certains cas, elles s'appliquent également aux proches, (exemple : utilisation de solution hydro alcoolique).

Soulager la douleur

Votre souffrance doit être prévenue en toutes circonstances, prise en compte, évaluée et traitée.

Elle peut prendre plusieurs formes :

- Les douleurs aiguës sont des douleurs récentes, souvent brèves, qui peuvent être dues à un traumatisme, une maladie ou provoquées par certains soins.
- Les douleurs chroniques sont celles qui évoluent depuis plus de 3 mois. Elles peuvent être causées par des pathologies bénignes (migraines, lombalgies), malignes (pathologies cancéreuses) ou dégénératives.

Pour assurer une prise en charge optimale de la douleur des patients, plusieurs structures spécialisées ont été mises en place.

La personne de confiance

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez désigner une « personne de confiance » (parent, proche ou médecin) afin de vous accompagner tout au long de vos soins et des décisions à prendre. Cette désignation doit être faite par écrit et cosignée par la personne désignée. Elle est révisable et révocable à tout moment. Dans le cas où votre état de santé ne vous permettrait pas de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, l'équipe qui vous prend en charge consultera en priorité votre personne de confiance.

La personne de confiance peut être différente de la « personne à prévenir ».

Par ailleurs, la personne de confiance n'a pas accès à votre dossier médical. L'obtention d'une copie ne sera possible que sur présentation d'une procuration de votre part.

Accompagnants

En fonction des possibilités d'accueil du service et en l'absence de contre-indications, un membre de votre famille peut être autorisé à rester auprès de vous la nuit. Un lit-accompagnant lui sera alors fourni par le service.

Pour connaître les formalités, veuillez vous adresser au cadre du service.

Le coût des différentes prestations (lit accompagnant, repas...) sera à la charge du patient ou de l'accompagnant.

Directives anticipées

Les directives anticipées désignent l'expression de la volonté de la personne concernant sa fin de vie. Le patient indique ce qu'il souhaite concernant la poursuite, la limitation, l'arrêt des traitements ou des actes médicaux, dans le cas où ces questions se posent pour sa fin de vie.

Leur forme est libre à condition qu'elles soient datées et signées. Elles seront ensuite mises dans le dossier patient.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées permettent à quiconque d'exprimer ses volontés, notamment sur la fin de vie, pour les faire valoir dans le cas où il ne serait plus en capacité de s'exprimer. C'est un droit depuis la loi du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie, renforcé par la loi du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

1. A quoi servent les directives anticipées ?

Elles sont destinées à reccueillir vos volontés sur votre fin de vie, dans la situation où vous ne seriez plus en capacité de vous exprimer

2. Informations importantes à mentionner

Vos attentes, vos craintes, vos limites

concernant certains traitements ou certaines situations de fin de vie

- Assistance respiratoire
- Réanimation
- Nutrition et/ou hydratation artificielles
- Dialyse
- Autres

Vos souhaits et croyances de nature non médicale

Ils ne sont pas considérés comme des directives mais peuvent être précisés pour aider votre médecin à prendre la décision qui vous correspond le mieux

3. Avec qui en parler ?

- Famille
- Toute personne avec qui vous souhaitez en parler et qui peut vous aider à réfléchir (proche, ami, etc.)
- Professionnel de santé
- Association de patients ou d'accompagnement

4. Les transmettre et les conserver qu'elles soient sur papier libre ou formulaire dédié

- Dans votre dossier médical en les confiant à votre médecin
- Chez votre personne de confiance
- Avec vous, en donnant des copies à votre entourage
- Dans " Mon espace santé " : **monespacesante.fr**

COMMENT CHOISIR SA PERSONNE DE CONFIANCE ?

Vous pouvez désigner votre personne de confiance à tout moment à condition d'être majeur, sur formulaire ou papier libre cosigné. Désigner une personne de confiance n'est pas obligatoire, c'est un acte libre.

1. Quel est le rôle de la personne de confiance ?

Accompagner
Elle vous accompagne dans votre parcours médical (consultations, décisions, etc.), et elle vous aide à dialoguer et à réfléchir aux conditions de votre fin de vie.

Représenter
Elle vous représente auprès du personnel médical en matière de soins et d'actes médicaux selon vos propres volontés.

Transmettre
Si vous ne pouvez plus vous exprimer, elle transmet ou indique où trouver vos directives anticipées, si vous en avez.

- **Ce n'est pas elle qui décide à votre place. Elle témoigne de qui vous étiez et de votre volonté si elle la connait.**
- **L'avis de la personne de confiance prévaut sur l'avis de toute autre personne.**
- **La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir en cas d'urgence.**

2. Qui peut devenir ma personne de confiance ?

Médecin traitant

Parent / Proche

- **Votre personne de confiance doit être quelqu'un qui vous connait bien et en qui vous avez confiance.**
- **Elle doit faire preuve de confidentialité et de compréhension pour transmettre de façon précise et fidèle vos souhaits au moment venu.**

3. Comment désigner ma personne de confiance ?

Sur papier libre ou formulaire cosigné par votre personne de confiance et vous.

Indiquez le nom, le prénom et les coordonnées de votre personne de confiance sur vos directives anticipées si vous en avez.

Informez vos proches et / ou votre médecin traitant.

- **Vous pouvez annuler votre choix ou changer de personne de confiance à tout moment.**
- **Pensez à désigner votre nouvelle personne de confiance par écrit.**
- **Informez l'ancienne personne de confiance, détruisez les documents la désignant et informez les personnes que vous aviez informées précédemment.**

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

---

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

www.sante.gouv.fr

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

Les formalités de sortie

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin du service, dès lors que votre hospitalisation n'est plus justifiée du point de vue médical.

Vous rentrez à votre domicile

Après avoir quitté le service d'hospitalisation, vous devez vous présenter :

1 Au bureau des admissions

- Pour régulariser votre dossier
- Pour régler les éventuels frais de séjour restant à votre charge
- Un document de situation vous sera remis attestant de la fin de votre hospitalisation.

Ces démarches peuvent être effectuées à votre place par l'un de vos proches.

Que faut-il payer en sortant de l'hôpital ?

Votre hospitalisation a un coût qui se décompose en plusieurs parties :

Le tarif journalier

Il correspond aux frais de séjour engendrés par votre hospitalisation (médicaments, soins médicaux et paramédicaux, examens de laboratoire, radiographies, interventions chirurgicales, prothèses...).
Le montant de ces frais varie selon les services et les soins qui vous ont été prodigués. Le tarif journalier est généralement pris en charge à 80% par votre caisse d'assurance maladie, à l'exception des patients pris en charge à 100% ou exonérés de ticket modérateur (affection de longue durée, maternité, accident de travail...).

Le ticket modérateur

Il correspond aux frais d'hospitalisation non pris en charge par l'assurance maladie. Son montant est réglé selon les cas par votre mutuelle (si vous remplissez les conditions) ou par vous-même (en l'absence de couverture complémentaire).

Le forfait hospitalier

Il correspond à votre participation aux frais d'hébergement, de restauration et d'entretien (y compris le jour de la sortie). Ce forfait est dû pour tout séjour supérieur à 24 heures. Il est pris en charge en totalité ou partiellement par votre mutuelle.
Le règlement de votre reste à charge se fera le jour de votre sortie. En cas de montant élevé, un échéancier pourra être mis en place avec le Trésor public.

Vous ne disposez d'aucune couverture sociale ?

Vous devez impérativement le signaler lors de votre admission. Vous êtes en principe tenu(e) de régler la totalité des frais d'hospitalisation. Les guichets des admissions sont à votre disposition pour répondre à vos questions et vous orienter le cas échéant vers une assistante sociale.

2 **À l'accueil central**

Pour clôturer votre compte si vous avez ouvert une ligne téléphonique ou un abonnement TV.

3 **Au coffre de l'hôpital**

Pour reprendre vos objets et valeurs éventuellement déposés à votre arrivée.

Vous êtes transféré(e) vers un autre établissement

Vous pouvez demander des transferts, ceux-ci ont lieu en fonction de vos souhaits et des places disponibles. Il peut s'agir d'une autre structure hospitalière, d'un centre de rééducation ou encore d'un lieu de convalescence. Il est recommandé de vous rapprocher de l'équipe soignante et encadrante avant votre sortie. Vous pourrez bénécifier d'un accompagnement dans la préparation de votre dossier d'admission et dans l'organisation de votre séjour dans une autre structure.

Les modes de transport

C'est le médecin qui définit le transport adapté à votre état de santé :

- Moyen de transport personnel (transport individuel ou transport en commun)
- Taxi conventionné ou un véhicule sanitaire léger
- Ambulance

Pour le taxi, le VSL et l'ambulance, le patient peut faire appel à la société de transport de son choix.

C'est le service de soins qui appelle le transporteur que vous avez désigné.
Si vous n'avez pas de préférence, l'établissement fera appel à un transporteur sanitaire sur la base d'un tour de rôle préétabli. Sur prescription médicale, les frais de transports seront pris en charge (partiellement ou totalement selon les cas) par l'assurance maladie, dans la mesure où vos droits sont à jour.

Les sorties anticipées

Les permissions de sortie

Si votre état de santé le permet, votre médecin pourra vous accorder une permission de sortie temporaire pouvant aller jusqu'à 48h maximum.

Durant votre absence, votre lit restera réservé sans qu'il ne vous soit facturé.

Les sorties contre avis médical

Vous ne devez pas quitter l'établissement avant d'avoir été déclaré(e) médicalement sortant(e) par le médecin. Dans le cas où vous envisageriez une sortie prématurée de l'établissement, vous devrez impérativement signer une attestation établissant avoir pris connaissance des risques que représente pour vous cette sortie.

Je m'informe

L'accès à votre dossier médical

Vous avez la possibilité de consulter votre dossier médical gratuitement sur place ou par téléphone, ainsi que d'en obtenir une copie. La consultation sur place est gratuite. Elle est possible uniquement sur rendez-vous, du lundi au vendredi de 9h à 16h30. Pour vous guider dans la lecture de votre dossier médical, vous avez la possibilité de bénéficier d'un accompagnement médical. La délivrance d'une copie engage des frais de reproduction et éventuellement d'envoi, qui seront à votre charge. Vous devez en faire la demande par écrit auprès de la direction, en précisant les dates d'hospitalisation et les noms des services concernés. Vous devrez présenter la copie recto-verso de votre pièce d'identité.

Informations pratiques :

dg.dossierpatient@ch-stdenis.fr

01 42 35 64 25

Formulaire de demande disponible sur :
www.ch-stdenis.fr
Rubrique « Patients et proches »
➔ Droits des patients
➔ Dossier médical
(Bâtiment A – 1er étage – Bureau 112)

Je m'exprime

Les remerciements, réclamations/ plaintes ou suggestions

Si vous avez des observations à formuler ou si vous rencontrez un problème durant votre séjour, n'hésitez pas à en parler avec les responsables médicaux et infirmiers du service.

Si les explications ne vous conviennent pas, vous pouvez :

➔ Contacter (oralement ou par écrit) la direction des affaires juridiques

➔ Être mis(e) en relation avec un médiateur médical et/ou non médical de l'établissement. Il vous écoutera, vous accompagnera dans votre réflexion et essaiera de rétablir une relation de confiance entre vous et l'établissement ou l'un de ses personnels.

Informations pratiques :

01 42 35 64 50

dg.reclamations@ch-stdenis.fr

Je participe

La recherche clinique

De nombreux projets de recherche clinique sont aujourd'hui en cours au Centre Hospitalier de Saint-Denis, auxquels plusieurs centaines de patients participent chaque année.

La recherche clinique a pour objectif de faire progresser les connaissances médicales afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des soins et de participer au partage de la connaissance scientifique.

Elle permet de faire bénéficier les patients des traitements innovants et/ou de l'usage de nouvelles technologies.

Ces protocoles de recherche sont mis en place dans un cadre très réglementé et font l'objet d'une surveillance rigoureuse. **Vous êtes entièrement libre d'accepter ou de refuser de participer à un protocole de recherche.**

Vous avez la possibilité de quitter un essai à tout moment, tout en continuant à recevoir des soins de qualité. Vous pouvez également demander à être informé(e) des résultats de la recherche.

Avant toute participation à un essai, le patient reçoit une information claire, loyale, objective et complète.

Je donne

Le don de sang ou de plaquettes

Toute personne âgée de 18 à 70 ans peut faire un don de sang ou de plasma dans le respect des règles sanitaires.

Retrouvez les points et horaires de collecte sur :

www.dondusang.net

Le don d'organes et de tissus

Donner un organe ou un tissu est un geste fort qui peut sauver des vies. En France, 24 000 patients attendent une greffe d'organe (foie, rein, cœur, poumon...).

Depuis 1997, le Centre Hospitalier de Saint-Denis dispose d'une équipe de coordination de prélèvements d'organes et de tissus. Il fait ainsi partie des établissements de soins autorisés à prélever les organes et les tissus selon la réglementation en vigueur et en lien étroit avec l'Agence de biomédecine.

Deux activités de prélèvement sont réalisées par l'équipe de coordination :

- Prélèvement d'organes et de tissus chez les patients en mort encéphalique ou à cœur arrêté après arrêt des thérapeutiques en réanimation (=> procédure Maastricht III)
- Prélèvement de tissus (cornées, épidermes, vaisseaux) chez tous les patients décédés dans les différents services du Centre Hospitalier

Le don d'organes et de tissus est strictement encadré par la loi. Toute personne est considérée comme un donneur potentiel à moins de s'y être opposée de son vivant. La coordination se tient à la disposition des patients et de leurs proches souhaitant être informés quant aux modalités d'expression de leur position par rapport au don.

+ d'infos sur le don d'organes et de tissus :

01 42 35 61 48 coordination.prelevements@ch-stdenis.fr

Rendez-vous sur le site public de l'agence de la biomédecine :

www.agence-biomedecine.fr

Le don de placenta

À l'occasion de la naissance de son enfant, une femme peut donner son placenta. Ce don est possible uniquement dans le cadre d'une césarienne programmée. Il est soumis au consentement préalable et écrit de la future maman.

La membrane amniotique, fine couche de tissu qui tapisse la face interne du placenta, possède des vertus cicatrisantes, antibactériennes et anti-inflammatoires. Elle constitue un excellent pansement biologique utilisé pour soigner des pathologies oculaires et cutanées, principalement chez l'enfant. Pour le receveur, le taux de rejet est infime.

+ d'infos le don de placenta :

Céline ALLAIN

Maternité Angélique du COUDRAY :

01 42 35 68 89 - Poste 21 73 celine-laurence.allain@ch-stdenis.fr

La commission des usagers (CDU)

La commission des usagers peut vous accompagner dans vos démarches et veiller à ce que toutes les réponses à vos questions vous soient apportées.

Contacts

01 42 35 64 50

dg.reclamations@ch-stdenis.fr

representants.usagers@ch-stdenis.fr

Qui sont les membres de la CDU ?

Présidence

Fatima TOUBAIS : directrice de la promotion de la qualité de l'expérience patient et des affaires juridiques du GHT Plaine de France

Vice-présidence

Laurène ABRAMOVSKY : Epilepsie France

Médiateurs

Non médicaux

Sara PIAZZA : psychologue
Monica PERRUSI : psychologue

Médicaux

Dr Carole HENRY : médecin en exercice
Dr Denis MECHALI : médecin retraité

Représentants des usagers

Micheline LAPP : FA 93
Kaissa MUSIC : Ligue nationale contre le cancer
Laurene ABRAMVOSKY : Epilepsie France
Danielle SANCHEZ : SDUS Saint-Denis

Représentant de la commission médicale d'établissement (CME)

Dr Marc SÉVÈNE : médecin chef de service Médecine Physique Réadaptation

Représentante de la commission des soins infirmiers

Nathalie VANSTEENKISTE, cadre de chirurgie

Représentantes du comité technique

Fatoumata DIAKITE : CFDT
Assia MANSAR : CFDT

Le comité local d'éthique (CLE)

Le Comité local d'éthique rassemble des professionnels de l'hôpital afin de proposer un espace de réflexion et d'analyse sur les problématiques éthiques en jeu dans le monde du soin et de la santé. Il fonde son approche sur des valeurs humanistes, citoyennes et déontologiques. Il agit indépendamment des instances et de la hiérarchie. Pour saisir le comité local d'éthique :

sara.piazza@ch-stdenis.fr

Aidez-nous à améliorer votre prise en charge

Afin de nous aider à répondre au mieux à vos besoins, nous recueillons votre avis sur la qualité de votre prise en charge.

Enquête anonyme de satisfaction E-SATIS

Dans le cadre de sa politique de qualité, l'établissement participe à l'enquête nationale E-SATIS qui vise à mesurer la satisfaction des patients hospitalisés concernant les différents aspects de leur prise en charge : accueil, chambre, repas, organisation de la sortie...
Si votre séjour correspond aux critères de l'enquête, un mail vous sera adressé, vous invitant à vous connecter sur une plateforme pour compléter un questionnaire en ligne totalement anonyme.

Le questionnaire E-SATIS est disponible exclusivement en ligne. C'est pourquoi nous vous remercions de communiquer votre adresse mail aux agents des admissions. Le questionnaire vous sera ainsi adressé sur votre messagerie.
En aucun cas, votre adresse mail ne sera communiquée à des tiers. Elle sera utilisée par l'établissement uniquement dans le cadre de l'enquête E-SATIS.
Pour exprimer votre satisfaction ou insatisfaction, vous pouvez également contacter directement le service patientèle (page 27).

Réclamation

Vous avez constaté, pour vous-même ou votre entourage, un ou plusieurs dysfonctionnements dans votre parcours de santé ? Vous pouvez déposer une réclamation ou faire un signalement d'évènement indésirable à l'Agence régional de santé ile de France.

Qu'est-ce qu'une réclamation ?

Une réclamation est une requête, doléance ou plainte écrite, émanant d'un usager ou de son entourage et mettant en cause la qualité du service rendu par un établissement de santé, un établissement ou un service médico-social, un professionnel de santé (incluant les officines et les laboratoires) ou les transporteurs sanitaires.

Si vous ou un proche de votre entourage n'êtes pas satisfait de la prise en charge, vous devez en premier lieu :

- en référer à la direction de l'établissement via la chargée des relations des usagers
- vous adressez à la Commission des usagers de l'établissement. Cette instance composée, entre autre, de représentants des usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers.

Dans quel cas l'ARS peut-elle intervenir ?

En cas de difficultés pour obtenir une réponse de l'établissement ou du professionnel concerné, vous pouvez adresser un signalement en déposant une réclamation à l'Agence régionale de santé Île-de-France dont le rôle est de veiller à la bonne application de la réglementation en terme de qualité et/ou de sécurité des soins.

Comment faire le signalement ?

- En ligne sur le site de l'ARS : https://demat.social.gouv.fr/commencer/formulaire-de-reclamation-ars
- Renseigner et retourner en pièce jointe par mail à ars-idf-signaux-sanitaires@ars.sante.fr le formulaire de déclaration disponible sur le site de l'ARS
- ou par courrier à :
  Agence Régionale de Santé Île-de-France Département, Réclamations, Evénements Indésirables et Vigilances Direction Veille et Sécurité Sanitaire Immeuble «Le Curve» 13 rue du Landy 93200 Saint-Denis

Réponses apportées par l'ARS

Après une instruction de votre réclamation, dans le strict respect du secret professionnel, une réponse vous sera apportée. Néanmoins, le traitement d'une réclamation peut nécessiter des délais qui peuvent varier en fonction de sa complexité et des suites à donner.
Le contenu de la réponse peut varier selon la situation du requérant, en effet les réponses ne peuvent être apportées qu'au requérant si la réclamation concerne sa situation ou à un ayant droit (sur justificatif) pour une tierce personne.

Par ailleurs, si la réponse implique des informations médicales concernant un patient décédé à ses ayants droit (ascendants, descendants, conjoint etc...), le médecin de l'ARS agit dans le strict respect de l'article L.1110-4 du code de la Santé Publique, car cette situation constitue une dérogation au secret médical. Aucune transmission n'est possible, si le patient s'y est opposé de son vivant.

ars Agence Régionale de Santé

Les associations conventionnées

Les enfants de ta mère
Rencontre culturelles intergénérationnelles

GRESMO
Ameliorer la coordination de la prise en charge des patients souffrant d'obésité

Dialogue de l'image
atelier photographique

Les planches courbes
médiation corporelle

Corp'Ostéo
Renforcer l'accompagnement à la santé et au bien être des personnes accueillies à la Maison du Bébé

Al-Anon Al-Ateen
Soutien à l'entourage des patients malades alcooliques, ayant lieu sous forme de réunions d'information pour aider les personnes de l'entourage à sortir de leur isolement et à recevoir de l'aide en participant aux réunions des groupes locaux Al-Anon/Alateen.

Drépan'Ose
Stand d'informations

Saint-Denis Union Sport
Pratique de Tai Chi Chuan et de Tai Chi Quong

Périféeries 2028
Les actions assurées consistent en l'apprentissage de la préparation et la mise à disposition de plats préparés uniquement pour le personnel conformément aux dispositions prévues par la présente convention. Les professionnels du CHSD pourront se porter volontaires et s'inscrire auprès de la Maison Des Usagers aux ateliers proposés par l'entreprise. Dans le cadre de la confection de plats, ils seront encadrés par l'entreprise qui met à disposition un personnel qualifié.

CAMI Sport et Cancer
Présenter et sensibiliser les patients et les soignants à la à la thérapie sprtive à destination des patients atteints d'un cancer en cours de traitement ayant des alterations physiques modérées

FemmeS de Cœur
Couture bénévoles(confection de bonnets de chimio et de pochettes à drain)

La Galerie des Turbans
Conseils prothèse capillaire et turbans, accessoires et produits de soins, entretien du cuir chevelu

Epilepsie France
Stand d'informations

La Ligue Contre le Cancer
Stand d'informations à la Maison Des Usagers

Vivre Autrement
Organiser l'activité des personnes accueillies au sein de l'association Vivre Autrement auprès des personnes hospitalisées et de leur entourage

Narcotiques Anonymes
Aller à l'encontre de personnes hospitalisées, de leur entourage et du personnel de l'établissement pour leur présenter l'association dont le but est d'aider les dépendants qui le souhaite, à trouver une solution à son problème de toxicodépendance, à travers l'abstinence de toute substance modifiant le comportement

France AVC
Stand d'informations

Signes d'éveil
Atelier de chant prénatal

Reves Diab
Action de préventions, dépistages des facteurs de risques du diabète, ETP Diabète

Les poids Plumes
Ateliers et / ou permanences à la Maison Des Usagers

SOS Globi
Groupe de parole, tenue de stand, journée de sensibilisation, ateliers thérapeutiques

Clinique Juridique
Permanences juridique gratuites à destination des patients et usagers de l'hôpital

Mandalia
Atelier nutrtion, accompagnement social dans le cadre de l'UTEP au service de cancerologie, stand d'information à la Maison Des Usagers

Petit Prince
Réaliser les rêves d'enfants et d'adolescents gravement malades

le Roi des sables
Faire intervenir 2 clowns par semaine dans les services du CHSD

Rire Soleil
interventions des clowns

AIDES
Écoute et soutien,information et orientation, prévention et réduction des risques auprès des personnes touchées ainsi que leur entourage, l'aide à l'observance des traitements, organisation des moments de convivialités

Mots et regards
Lecture de conte entre parent et enfant pour facilité le lien de parentalité

Debo sourire

Cie pasarela
Production de projet chorégraphique

Clinique et thérapeutique infebntile du val de marne
Etude PANDOR

secouriste de la croix blanche
Définir les modalités de mise à disposition de véhicules du SMUR entre les parties

Parcours santé
Stands d'information

ASDIA
Prestataire de santé à domicile

Association APHP
Prévention des troubles mentaux et conduite addictives /favoriser l'accès aux soins

Plateau de consultations et explorations fonctionnelles

Consultations

En dehors de votre hospitalisation, vous avez la possibilité de consulter les différents praticiens et spécialistes de l'hôpital et d'effectuer certains examens.

Retrouvez notre offre de consultations et explorations fonctionnelles sur :

ch-stdenis.fr

Nouvelles consultations sur la plateforme Doctolib :

Doctolib

CeGIDD

Le Centre Gratuit d'Information, de Dépistage et de Diagnostic (CeGIDD) est une unité dédiée à la santé sexuelle, participant au dépistage du VIH, des hépatites et des autres infections sexuellement transmissibles (IST). Le centre procède également à des vaccinations et à la prescription de moyens de contraception d'urgence, ainsi que de la PREP pour les personnes présentant un risque de contracter le VIH.

Les patients y sont accueillis sans rendez-vous et peuvent bénéficier d'une prise en charge anonyme, s'ils en émettent le souhait.

Ouvert les lundis, mercredis, jeudis et samedis

Rendez-vous par téléphone au 01 42 35 61 99

Imagerie médicale et centre de prélèvements

Imagerie médicale

Équipements :
3 salles de radiologie, 2 TDM, 2 IRM, 2 échographes, 1 mammographe et 1 échographe dédié à la sénologie

Activité :
Radiologie adulte et pédiatrique
Radiologie avec contraste :
TOGD, lavement, cystographie, hystérographie
Radiologie interventionnelle :
arthrographie, infiltration, ponction
Échographie adulte et pédiatrique
Échographie interventionnelle :
ostéoarticulaire, musculo tendineuse, abdominale, thyroïdienne
Doppler artériel, veineux et intracrânien
Scanner adulte et pédiatrique, arthro-scanner, infiltration, ponction, biopsie, drainage
IRM adulte et pédiatrique
Mammographie et échographie mammaire
Dépistage organisé
Sénologie interventionnelle

Durant votre hospitalisation, vous êtes susceptible de bénéficier d'examen radiologique utilisant des rayons X. Le médecin a évalué la balance bénéfice/risque en prenant compte l'exposition aux rayons X. Aucun risque n'a pu être démontré chez les patients compte tenu des faibles doses utilisées et des précautions prises pour limiter au strict minimum la zone examinée.

Centre de prélèvements

L'hôpital Delafontaine met à votre disposition un centre de prélèvements pour la réalisation de vos examens sanguins, urinaires ou autres, qu'ils soient prescrits par un médecin de ville ou par un médecin de l'hôpital, à la suite à votre consultation dans notre établissement.

Horaires :
Le centre de prélèvements vous accueille SANS RENDEZ-VOUS du lundi au vendredi de 8h à 15h30 (hors jours fériés). Avant la réalisation du prélèvement, vous devez vous rendre aux caisses des consultations externes.

Lutte contre les violences faites aux femmes

Le Centre Hospitalier de Saint-Denis est fortement engagé dans la lutte contre les violences faites aux femmes. Il dispose d'une unité dédiée à leur prise en charge : La Maison des femmes.

Rattaché au pôle mère-enfant, La Maison des femmes est un centre de soins externes comprenant 3 unités :

- Une unité de prise en charge des mutilations sexuelles
- Une unité de prise en charge des violences sexuelles et sexistes
- Un centre de planification familiale

La structure accueille des patientes résidant en Seine-Saint-Denis et dans les départements limitrophes, auxquelles elle propose un parcours de soins global et coordonné.

L'équipe pluriprofessionnelle accompagne les femmes aux différentes étapes de leur parcours, vers la sortie des violences et une plus grande autonomie.

La prise en charge couvre les séquelles physiques, somatiques et psychiques des violences, et comprend un accompagnement corporel, social et juridique. Les femmes ont également la possibilité de porter plainte au sein-même de la structure.

En tant que co-victimes des violences, les enfants de nos patientes bénéficient eux aussi d'une évaluation et d'une orientation.

L'équipe est particulièrement impliquée dans les actions de formation et de prévention, notamment auprès des collèges et des lycées.

L'association *La Maison des femmes de Saint-Denis* soutient les missions de l'unité de soins par des actions de levée de fonds, de communication et de plaidoyer. Elle est également impliquée dans la démarche de développement du modèle sur le territoire national.

Nous contacter

01 42 35 61 28

secretariat.mdf@ch-stdenis.fr
contact@lamaisondesfemmes.fr

1, Chemin du Moulin Basset
93200 Saint-Denis

+ d'infos :
www.lamaisondesfemmes.fr

Les services de soins par étage (bâtiment B)

ÉTAGE 8
UNITÉ D'AVAL DES URGENCES
MÉDECINE INTERNE

ÉTAGE 7
PÉDIATRIE - CHIRURGIE PÉDIATRIQUE

ÉTAGE 6
EN RÉFECTION

ÉTAGE 5
HÔPITAL DE JOUR POLYVALENT DE MÉDECINE & D'ONCOLOGIE
EXPLORATIONS FONCTIONNELLES DE PNEUMOLOGIE
EQUIPE MOBILE DE SOINS PALLIATIFS (UMSP) / CENTRE DE DIAGNOSTIC MALADIES INFECTIEUSES ET TROPICALES (SMIT)

ÉTAGE 4
SERVICE DE NEUROLOGIE
UNITÉ NEUROVASCULAIRE
UNITÉ INTENSIVE NEUROVASCULAIRE

ÉTAGE 3
GASTRO-ENTÉROLOGIE
ÉQUIPE DE LIAISON ET DE SOINS EN ADDICTOLOGIE (ELSA)
SECRÉTARIATS CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE / VISCÉRALE / ORL - OPH

ÉTAGE 2
SOINS DE SUITE / HÔPITAL DE SEMAINE DIABÉTOLOGIE
PNEUMOLOGIE ET INFECTIOLOGIE
CENTRE DE DÉPISTAGE CEGIDD (VIH - Hépatites - Infections sexuellement transmissibles)
RÉADAPTATION FONCTIONNELLE
HÔPITAL DE JOUR DE PÉDIATRIE

ÉTAGE 1
CHIRURGIE GYNÉCOLOGIQUE
CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE / CHIRURGIE VASCULAIRE UROLOGIE
CHIRURGIE DES SPÉCIALITES VISCÉRALE / ORL - OPH
SERVICE DE RÉÉDUCATION POST RÉANIMATION

RDC 0
CAFÉTÉRIA
SERVICE SOCIAL PATIENT - P.A.S.S
MAISON DES USAGERS (MDU)
COORDINATION DES DONS D'ORGANES ET DE TISSUS
CENTRE RENFORCÉ D'URGENCES PSYCHIATRIQUES (CRUP)
URGENCES ADULTES / UNITÉ D'HOSPITALISATION DE COURTE DURÉE
URGENCES PÉDIATRIQUES
MÉDECINE INTENSIVE - RÉANIMATION ADULTE
CAISSES / CONSULTATIONS EXTERNES / PRELEVEMENTS (Portes 1 à 9)
IMAGERIE MÉDICALE (Échographie - IRM - Radiologie - Scanner) Porte 11
GIE-IRM de Saint-Denis Porte 12 / SCINTIGRAPHIE-TEP Porte 10

S-SOL - 1
LABORATOIRES DE BIOLOGIE MÉDICALE / DÉPÔT DE SANG
PHARMACIE - DMS - MAGASIN CENTRAL - LINGERIE -
SYSTEMES D'INFORMATION

L'HÔPITAL, C'EST AUSSI...

Plan

Hôpital Delafontaine

2, rue du Docteur Pierre Delafontaine
93 200 Saint-Denis

Hôpital Casanova

11, rue Danielle Casanova,
93 200 Saint-Denis

Accès :

Hôpital Delafontaine

Métro ligne 13 : arrêt Basilique Saint-Denis + bus 153 ou 253: arrêt Marville

Tramway T1 : arrêt Hôpital Delafontaine

Métro ligne 7 : arrêt La Courneuve + tramway T1 : arrêt Hôpital Delafontaine

RER D : arrêt Gare Saint-Denis + tramway : arrêt Hôpital Delafontaine

Voiture : accès par l'autoroute A1 / sortie n° 3 (Pierrefitte, Beauvais)
Parking visiteurs accessible rue du Dr Pierre Delafontaine

Hôpital Casanova

Métro ligne 13 : arrêt Porte de Paris

Bus 170 : arrêt Danielle Casanova

RER D : arrêt Gare Saint-Denis + bus 157, 177, 255 : arrêt Porte de Paris

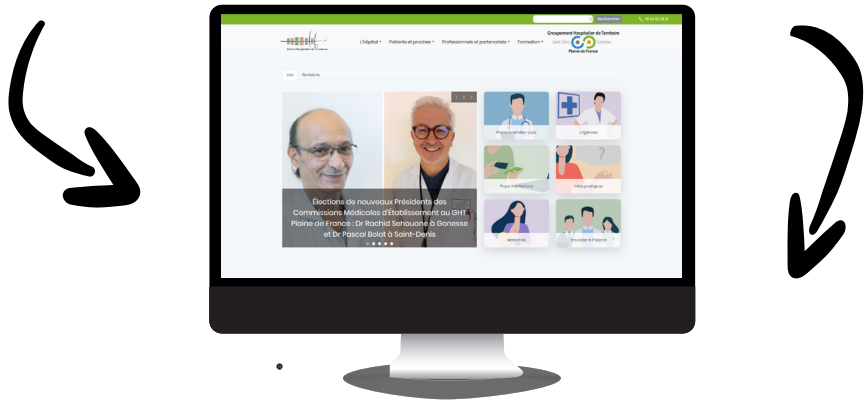
Voiture : accès par l'autoroute A1 / sortie n° 2 (Saint-Denis, La Courneuve), Porte de Paris / Parking visiteurs à l'intérieur de l'établissement

Nos sites internet font peau neuve !

Plus ergonomiques et fonctionnels

Information claire & actualisée

Nos consultations et nos examens



Informez-vous tous les jours des actualités du GHT Plaine de France sur :

www.ch-stdenis.fr
www.hopital-de-gonesse.fr

Notes

Centre Hospitalier de Saint-Denis

Hôpital Delafontaine
2, rue du Docteur Pierre Delafontaine
93 200 Saint-Denis

Hôpital Casanova
11, rue Danielle Casanova
93 200 Saint-Denis

01 42 35 61 40
ch-stdenis.fr
Centre Hospitalier de Saint-Denis
hopitalsaintdenis
Centre Hospitalier de Saint-Denis
GHT Plaine de France
@ch_saintdenis