



# BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER DE SENS

1, Avenue Pierre de Coubertin 89108 SENS Cedex • 03 86 86 15 15 • [www.ch-sens.fr](http://www.ch-sens.fr)



# LIVRET D'ACCUEIL DE L'USAGER

Édition 2026

# SOMMAIRE

## CENTRE HOSPITALIER DE SENS

Votre hôpital se modernise et évolue  
Les différents sites qui composent le CH  
Les EHPAD du CH de Sens  
Accès au Centre Hospitalier de Sens  
Présentation du Centre Hospitalier de Sens  
La composition des pôles d'activités  
Pour obtenir un RDV pour une consultation  
Le Centre Hospitalier de Sens :  
un établissement public de santé  
A l'Hôpital, la sécurité des soins  
est une priorité  
Gestions des risques

## ADMISSION - SORTIE - CONSULTATION

Votre identité, c'est votre sécurité  
Votre dossier administratif  
Votre admission  
Désignation d'un tiers  
Vos frais d'hospitalisation  
et leur remboursement  
Vous êtes étranger  
Votre sortie  
Moyens de transport  
Notre questionnaire de satisfaction  
État civil  
Consultations externes  
Visites  
Permissions de sortie  
Le personnel qui vous entoure

## INFORMATIONS PRATIQUES

Accompagnants, Bibliothèque, Associations  
qui collaborent avec l'hôpital, Cafétéria,  
Courrier, Cultes, Linge, Objets de valeur  
Repas, Sécurité, Téléphone, Télévision  
Dons d'organes et de tissus

## VOS DROITS

Vos informations personnelles et médicales  
Informations relatives au respect  
de la confidentialité des données  
personnelles dans le cadre des soins

p.4 Droit à l'information p.28  
p.5 Des directives anticipées, pour quoi faire ? p.28  
p.7 La personne de confiance p.29  
p.8 Le médiateur p.30  
p.9 La Commission Des Usagers (CDU) p.31  
p.10 Mon espace santé p.32

## NOS ENGAGEMENTS

p.12 La sous-commission de liaison alimentation  
et nutrition (SCLAN) p.34  
p.13 Une équipe opérationnelle d'hygiène hospitalière  
(EOHH) p.34  
p.14 La Sous-Commission des Anti-Infectieux  
et de Lutte contre les Infections  
Nosocomiales (SCAILIN) p.34  
p.15 La Sous-Commission de Lutte  
contre la Douleur (SCLUD) p.34  
p.16 Les soins palliatifs p.35  
p.17 La sécurité transfusionnelle p.36  
p.18 Réseau hôpital sans tabac  
Prévenir les conduites addictives p.36  
p.18 Actualité Lifen p.37  
p.19 Charte de la Laïcité p.38  
p.19 Charte de la personne hospitalisé p.39  
p.20 Charte de l'enfant hospitalisée p.40  
p.20 Charte de la personne agée p.41  
p.21 Charte de la consultation en gynécologie  
ou en obstétrique p.42  
p.22 Charte du nouveau-né hospitalisé p.44  
p.22 Charte Romain Jacob p.45  
Charte du comité éthique du CH de Sens p.46

## ANNEXES

p.23 Les associations p.48  
p.24 Parcours Handicap p.50  
p.25 La Commission Des Usagers p.51  
Indicateurs Qualité & Sécurité des soins  
- Médecine, Chirurgie, Obstétrique / MCO p.52  
Indicateurs Qualité & Sécurité  
des soins - Chirurgie ambulatoire p.53  
Indicateurs Qualité & Sécurité  
- Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) p.54

# BIENVENUE AU CENTRE HOSPITALIER DE SENS

Madame, Monsieur,

**Nous vous souhaitons la bienvenue au Centre Hospitalier de Sens. Toute notre équipe – médicale, soignante, administrative et technique – est mobilisée pour rendre votre séjour le plus serein et confortable possible.**

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous accompagner tout au long de votre hospitalisation. Vous y trouverez des informations pratiques sur l'organisation de l'hôpital, vos démarches administratives, ainsi que des conseils utiles pour faciliter votre quotidien ici. Ces informations sont également disponibles sur la chaîne 42 de la télévision dans votre chambre.

Notre priorité : vous offrir des soins de qualité, dans un environnement bienveillant, à l'écoute de vos besoins et de ceux de vos proches. Nous nous engageons chaque jour à améliorer l'accueil, la sécurité et la prise en charge des patients. L'Hôpital a été certifié par la Haute Autorité de Santé avec la mention 'Haute Qualité des Soins' : **le plus haut niveau de résultat possible. L'établissement est le seul de l'Yonne à obtenir cette haute distinction.**

L'hôpital évolue constamment pour mieux répondre aux attentes de la population. Un nouveau bâtiment, le site Michel Russin, accueille désormais la Pédiatrie, la Maternité, la Néonatalogie, l'Hôpital de Jour d'Oncologie, l'Hémodialyse et les consultations de Néphrologie. Les services d'Urgences (adultes, pédiatriques et gynécologiques) sont regroupés dans un espace unique, accessible rue René Binet, sauf les urgences maternité situées au 1er étage du site Michel Russin.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2025, notre nouvel EHPAD public, la Résidence du Sénonais, a ouvert ses portes. Il propose 50 chambres individuelles modernes et confortables, pensées pour le bien-être des résidents.

Dans le cadre de la coordination des soins entre établissements de santé, il est possible que, selon votre situation médicale, vous soyez amené(e) à être transféré(e) vers un autre établissement. Cette organisation s'inscrit notamment dans le fonctionnement du **Groupe Hospitalier de Territoire (GHT)**, qui regroupe le Centre Hospitalier de Sens et le Centre Hospitalier de Joigny. Ces deux établissements collaborent étroitement à travers des filières de soins partagées et une coordination médicale renforcée, afin de garantir une prise en charge optimale.

Au-delà du territoire Nord de l'Yonne, et toujours en fonction des besoins spécifiques de votre état de santé, une prise en charge dans d'autres établissements partenaires peut également être envisagée (Il de France, Aube, Loiret...).

Votre avis compte beaucoup pour nous. Un questionnaire vous sera remis à votre arrivée : n'hésitez pas à le remplir avant votre départ. Vos retours nous aident à progresser et à mieux vous accueillir.

**Nous vous remercions pour votre confiance. Toute l'équipe du Centre Hospitalier de Sens vous souhaite un bon séjour et un prompt rétablissement.**

*Véronique ROBIN, Directrice  
Centre Hospitalier de Sens – Centre Hospitalier de Joigny – GHT Nord Yonne*



# VOTRE HÔPITAL SE MODERNISE ET ÉVOLUE



La nouvelle entrée des urgences



Le nouveau bâtiment  
de la pharmacie hospitalière



Le robot chirurgical



Chambre à l'USP l'Unité de Soins Palliatifs

Vue aérienne du CH Sens :  
le parking silo,  
le site Gaston Ramon  
bâtiment A et le site  
Michel Russin bâtiment B



# LES DIFFÉRENTS SITES QUI COMPOSENT LE CENTRE HOSPITALIER DE SENS



**Centre Hospitalier de Sens : site Gaston Ramon et site Michel Russin**  
1, avenue Pierre de Coubertin 89100 SENS  
03 86 86 15 15 ▪   Centre Hospitalier de Sens ▪ [www.ch-sens.fr](http://www.ch-sens.fr)

**Photos des services situés dans le bâtiment Michel Russin**





6 Le centre Hospitalier de Sens

# LES EHPAD DU CH DE SENS

## ILS SONT RÉPARTIS SUR 6 SITES GÉOGRAPHIQUES



**Centre de Moyen et Long Séjour (CMLS) l'Unité Cognitive Comportementale (UCC) et Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR)**  
5, avenue Pierre de Coubertin -  
89100 SENS 03 86 86 17 04



**Résidence St Jean (EHPAD) Unité d'hébergement renforcé (UHR)**  
7, boulevard Maréchal Foch -  
89100 SENS 03 86 86 17 04



**Résidence de l'Etoile (EHPAD)**  
7, boulevard Maréchal Foch -  
89100 SENS 03 86 86 17 04



**Résidence les Rives d'Yonne (EHPAD)**  
1, rue de Port 89500 V/Yonne  
03 86 87 38 02



**Résidence Carnot (EHPAD)**  
87-89 rue Carnot 89500 V/Yonne  
03 86 87 19 67

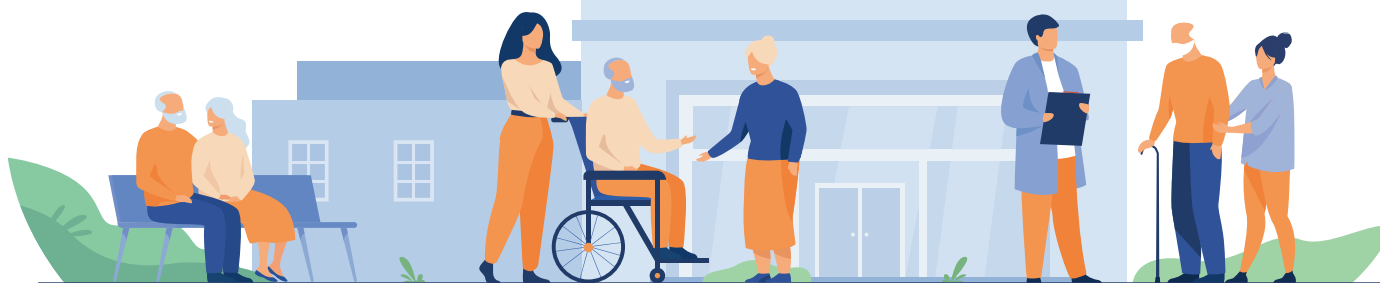


**Résidence du Sénonais (EHPAD du CH de Sens au 1<sup>er</sup> étage)**

Au 1<sup>er</sup> juillet 2025, 50 chambres individuelles supplémentaires sont progressivement mises à disposition, répondant ainsi à une demande croissante d'accueil en structure médicalisée.  
7 ter Bd Maréchal FOCH 89100 Sens – 03 86 86 17 40.

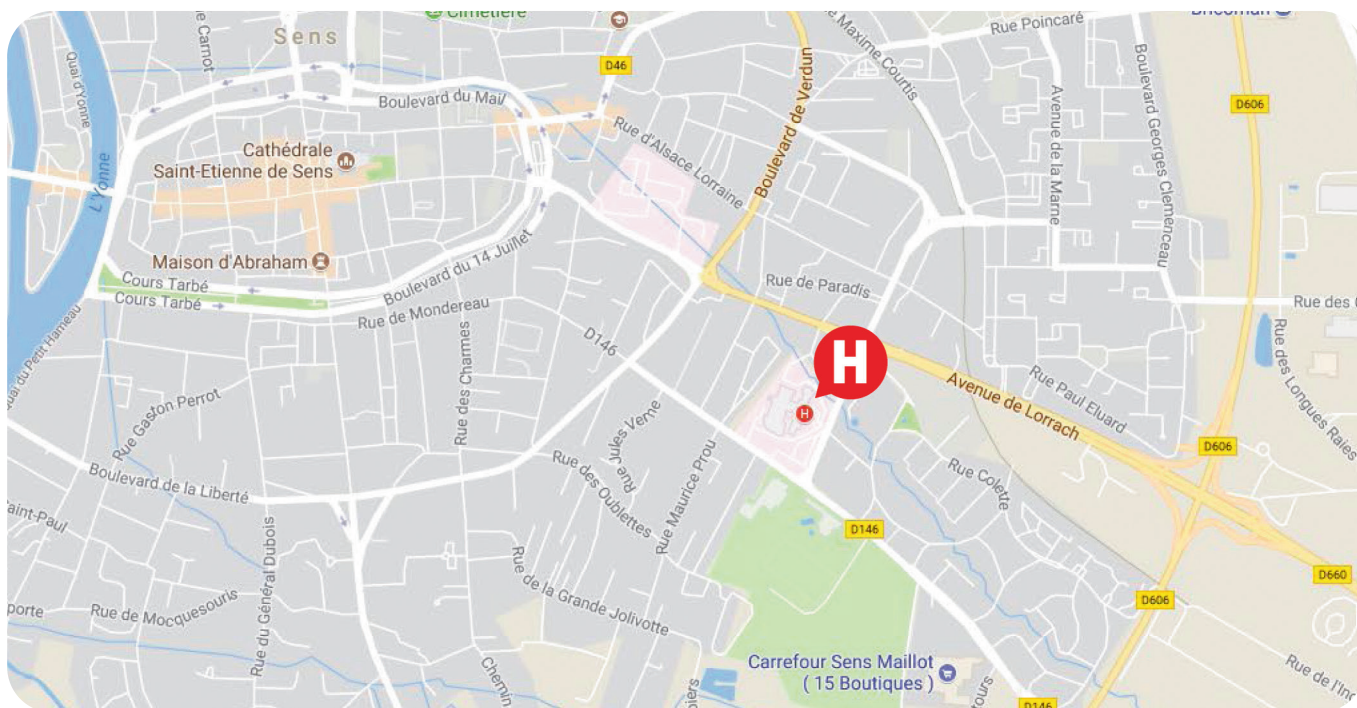
240 lits en chambres simples ou doubles sur les sites de Sens et 181 lits répartis sur les sites de Villeneuve sur Yonne (site Carnot et Résidence les Rives d'Yonne) + 50 lits supplémentaires depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2025, dans la Résidence du Sénonais.

L'établissement de Villeneuve sur Yonne compte aussi 78 places de SSIAD (Service de Soins à Domicile) et dispose d'un service de Distribution de Repas à Domicile (DRD)



© Clinique du Sénonais INICEA

# LES DIFFÉRENTS ACCÈS AU CENTRE HOSPITALIER DE SENS, SITE GASTON RAMON ET SITE MICHEL RUSSIN



## ACCÈS PAR LA ROUTE

L'Hôpital de Sens se situe dans le centre-est de la ville. Des panneaux de signalisation vous orientent depuis chaque entrée de la ville et depuis le centre-ville.

## ACCÈS PAR L'AUTOROUTE

L'Hôpital de Sens est accessible par le réseau autoroutier :  
 Depuis le Nord (Paris) : autoroute **A6** ou **A5**  
 Depuis l'Est (Troyes) : autoroute **A5**  
 Depuis l'Ouest (Orléans) : autoroute **A19**  
 Depuis le Sud (Auxerre) : autoroute **A6**

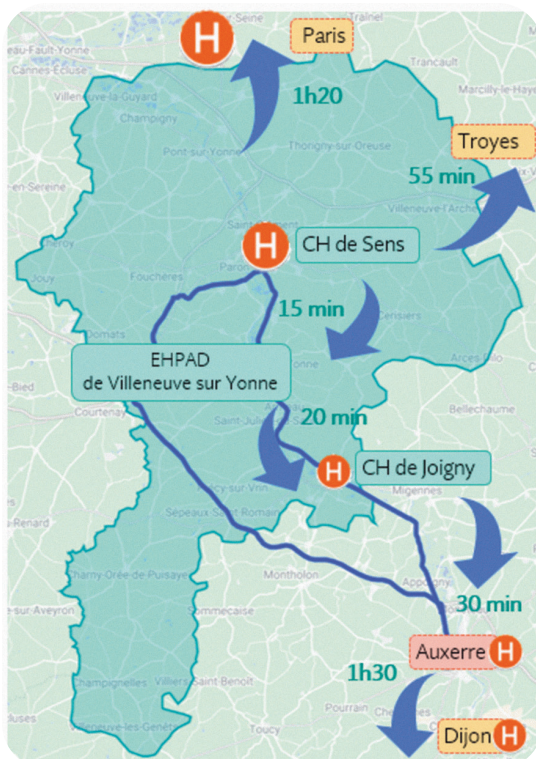
## ACCÈS PAR LE TRAIN

L'Hôpital de Sens est accessible par le train via la gare de Sens. Des trains directs circulent toutes les heures depuis et vers Paris.

La durée des trajets se situe entre 54 minutes (départ en gare de Bercy) et 1h10 (départ en gare de Lyon).  
 Le trajet depuis la gare de Sens vers l'Hôpital s'effectue soit en taxi, soit en autobus (ligne 9).

## ACCÈS EN AUTOBUS

L'Hôpital de Sens est desservi par les lignes **1, 2, 8, 9**.  
 Depuis la gare, prendre la ligne **1** : arrêt de bus juste devant l'hôpital.



# PRÉSENTATION DU CENTRE HOSPITALIER DE SENS

## Les chiffres clés du Centre Hospitalier de Sens de l'année 2025 :

- **La maternité a accueilli 1 032 nouveau-nés**
- **En Médecine, Chirurgie et Obstétrique > 32 698 séjours hospitaliers**
- **Une file active à 14 267 patients** contre 14 104 patients en 2023 (soit +1,16% d'augmentation)
- **Au bloc opératoire: 5 694 interventions en Chirurgie / 2 350 interventions en Chirurgie Ambulatoire / 1 728 interventions en Médecine (Cardio/Endoscopie bronchique & digestive)**
- **41 767 consultations externes (Médecine + Chirurgie)**
- **53 960 passages aux Urgences (adultes + gynéco + pédiatrie)**
- **68 276 passages en imagerie médicale**
- **6 EHPAD publics appartiennent au CH de Sens**
- **Le SSIAD (Service de Soins Infirmiers A Domicile) compte 98 places répartis sur les communes de Villeneuve sur Yonne et Sens.**
- **590 séjours en 2024 en SMR** (Soins médicaux & de Réadaptation)

## En complément des services dispensés par l'hôpital et ses équipes soignantes

### UN CENTRE DE SANTÉ SEXUELLE

(Anciennement appelé Centre de Planification et d'Éducation familiale) Situé au CH de Sens, site Madeleine Brès bâtiment C.

Contact : **03 86 86 19 88 / 06 85 33 15 56** Du **lundi au vendredi de 9h à 12h** et de **14h à 17h** Ouvert : les **lundis, mardis et mercredis après-midi les jeudis et vendredis matins**

### LA CELLULE PASS

Présente sur l'Hôpital également la **Permanence d'Accès aux Soins de Santé**. La **PASS** a pour mission d'aider et d'accompagner, les personnes en situation de précarité, à s'engager et poursuivre un parcours de soins adapté à leurs besoins.

Elle facilite le repérage et la prise en charge de ces patients, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du Centre Hospitalier de Sens, en construisant un partenariat institutionnel élargi. Ce service social est situé au RDC de l'Hôpital niveau 0, dans le secteur des admissions, vers le centre de santé sexuelle.

Le secrétariat est ouvert du **Lundi au Vendredi de 9h à 17h** Tél. **03 86 86 19 65 / social@ch-sens.fr**



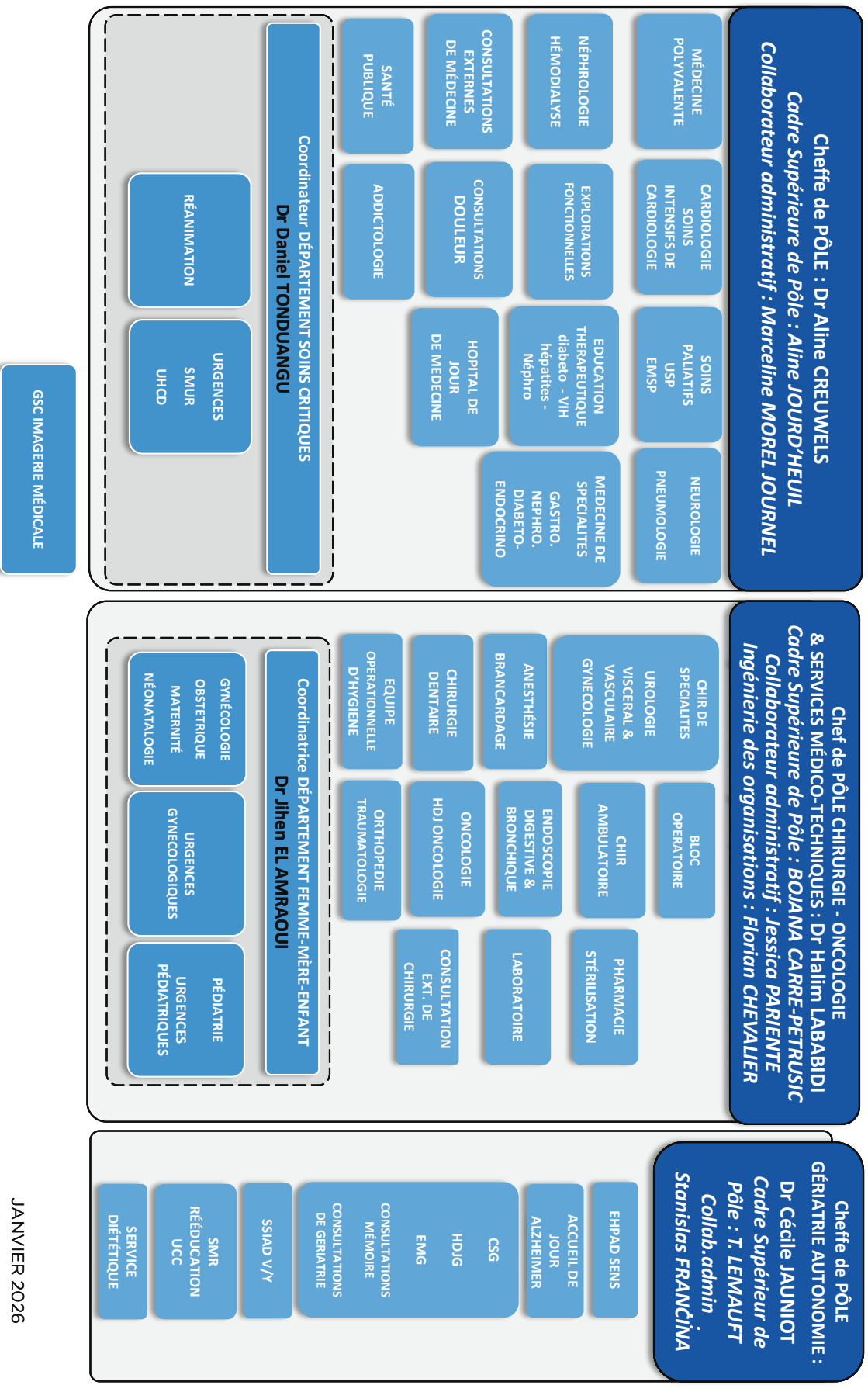
L'ensemble de l'offre de soins du CH de Sens et les coordonnées pour prendre RDV dans les différents services est à retrouver sur :

**www.ch-sens.fr**

Retrouver les actualités de votre Hôpital sur :

  Centre Hospitalier de Sens

## Pôles et départements cliniques et Médico-techniques du CENTRE HOSPITALIER DE SENS



JANVIER 2026

# POUR OBTENIR UN RDV POUR UNE CONSULTATION

Différents moyens sont à votre disposition :

## POUR TOUTE DEMANDE DE RDV EN CHIRURGIE

En ligne via KELDOC

Par téléphone au **03 86 86 12 34**

## POUR TOUTE DEMANDE DE RDV EN GYNECOLOGIE - MATERNITE, PEDIATRIE ET NEONATOLOGIE :

En ligne via KELDOC

Par téléphone au **03 86 86 11 46**

(pédiatrie/néonatalogie : **03 86 86 15 13**

Néonatalogie : **03 86 86 15 25**

## POUR TOUTE DEMANDE DE RDV EN IMAGERIE :

En ligne via le site Internet du CH de Sens

Par téléphone au **03 86 86 11 83**

## POUR TOUTE DEMANDE DE RDV EN MEDECINE :

Par téléphone au **03 86 86 14 47**

## POUR TOUTE DEMANDE DE RDV AU LABORATOIRE :

En ligne via KELDOC

Par téléphone au **03 86 86 12 55**

Chaque service et spécialité ont leurs pages de présentation sur **le site Internet du CH de Sens [www.ch-sens.fr](http://www.ch-sens.fr)** n'hésitez pas à les consulter pour avoir davantage d'informations.

A NOTER : Les bornes situées dans les halls d'accueil des sites Michel RUSSIN (pour Pédiatrie, Néonatalogie, Gynécologie et Maternité) et Gaston Ramon permettent aux personnes ayant rdv en d'obtenir le bon de consultation sans passer par le bureau des entrées. De manière autonome et rapide, et étant déjà connu de l'établissement et muni de la convocation, les bornes permettent de simplifier vos démarches administratives.

## POUR TOUTE URGENCE MÉDICALE : FAITES LE 15



## LE CENTRE HOSPITALIER DE SENS : un établissement public de santé

### Ses missions

Le Centre Hospitalier de Sens assure les examens de diagnostic, le traitement et la surveillance des malades, des blessés et des femmes enceintes. Il participe à des actions de santé publique et notamment à toutes actions médico-sociales et à des actions d'éducation et de prévention.

L'Hôpital dispose de deux sites dédiés exclusivement à l'hébergement des personnes âgées dépendantes, désorientées (unités protégées), semi-valides ou valides. Il s'agit du Centre de Moyen et Long Séjour, de l'Hôpital Saint-Jean et de la résidence de l'Etoile (EHPAD).



### Son objet

Le Centre Hospitalier de Sens a pour objet de dispenser :  
Des soins de courte durée ou concernant des affections graves pendant leur phase aiguë en médecine, chirurgie ou obstétrique.  
Des soins de suite ou de réadaptation dans le cadre d'un traitement ou d'une surveillance médicale requérant des soins continus dans un but de réinsertion.



### Ses garanties pour la population

Le Centre Hospitalier de Sens garantit l'égal accès de tous aux soins qu'il dispense. Il est ouvert à toutes les personnes dont l'état requiert ses services. Il est en mesure de les accueillir de jour et de nuit, en urgence ou d'assurer leur admission dans un autre établissement public de santé. Il dispense aux patients les soins curatifs ou palliatifs que requiert leur état et veille à la continuité de ces soins, à l'issue de leur admission ou de leur hébergement.

# A L'HÔPITAL, LA SÉCURITÉ DES SOINS EST UNE PRIORITÉ

Le Centre Hospitalier de Sens et l'EHPAD de Villeneuve sur Yonne s'inscrivent au sein du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT Nord Yonne) et ont vocation à conduire les établissements à se coordonner autour d'une stratégie de prise en charge partagée et graduée du patient/résident, à travers l'élaboration d'un projet médico-soignant partagé (PMSP). Le PMSP a permis l'émergence de filières de soins territorialisées, dans une approche orientée patient/résident afin de garantir une égalité d'accès à des soins sécurisés et de qualité. L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de la prise en charge du patient/résident est le sens même de l'engagement du CH de Sens et de l'EHPAD de Villeneuve sur Yonne. La volonté de la Direction, de la CME, de la CSIRMT, de la CDU et du CVS est que cette démarche soit partagée par tous, à tous les niveaux et dans tous les secteurs. Il a été décidé de poursuivre les principes fondateurs de la politique Qualité Gestion des Risques initiée au sein de nos établissements depuis des années. L'ambition portée par le CH de Sens et l'EHPAD de Villeneuve sur Yonne est d'offrir les meilleurs soins, au meilleur moment et au meilleur endroit pour les patients/résidents de son territoire.

**Le CH de Sens  
certifié  
avec mention**

« Haute qualité  
des soins » par l'HAS



## La politique qualité

ENGAGEMENT QUALITÉ & GESTION DES RISQUES 2025



Patients, soignants un engagement partagé



# GESTIONS DES RISQUES

## LES INDICATEURS

Chaque année, le Centre Hospitalier de Sens participe à la mesure d'indicateurs nationaux notamment dans le domaine de la qualité du dossier patient et de la lutte contre les infections nosocomiales. En fonction des résultats obtenus, l'établissement met en place des actions d'amélioration. Ces indicateurs sont disponibles en ligne sur le site du Centre Hospitalier de Sens [www.ch-sens.fr](http://www.ch-sens.fr), rubrique « Politique qualité » ; en ligne sur le site QualiScope, Qualité des Hopitaux et des cliniques [has-santé.fr](http://has-santé.fr); et présents dans les vitrines situées à tous les étages de l'hôpital et dans les zones d'attente et d'accueil.

## LA CERTIFICATION

C'est une évaluation externe conduite par la Haute Autorité de Santé visant à contrôler la qualité des soins et de la prise en charge ainsi que les conditions de sécurité. Elle est réalisée tous les 4 ans par des professionnels de santé indépendants.

Les résultats de la Certification, sont consultables en ligne via le site QualiScope ou sur le site de la Haute Autorité de Santé : **has-santé.fr** Les autres procédures de reconnaissance externe :

- L'accréditation du laboratoire,
- L'évaluation externe de notre secteur d'EH-PAD.

## GESTION DES ÉVÉNEMENTS INDÉSIRABLES

Un système de signalement des événements indésirables permet à l'ensemble des professionnels d'identifier tout événement qui nuit ou peut nuire à la prise en charge des patients, qui a causé ou qui peut causer des dommages aux personnes (patient, professionnel, visiteur), aux biens ou à l'établissement mais également

tout événement qui peut engager un contentieux avec le patient ou la famille. L'objectif est l'analyse de ces événements et la mise en oeuvre d'actions d'amélioration. L'ensemble de ces démarches contribue à assurer votre sécurité et la qualité de vos soins.

*\*(cf.p.25 sur le rôle de la CDU).*

### A NOTER :

les usagers ont la possibilité de déclarer un Evènement Indésirable Grave (EIG) via le portail national > [https://signalement.social-sante.gouv.fr/psig\\_ihm\\_utilisateurs/index.html#/accueil](https://signalement.social-sante.gouv.fr/psig_ihm_utilisateurs/index.html#/accueil)

# ADMISSION - SORTIE - CONSULTATION

En fonction de vos lieux de rendez-vous, elles s'accomplissent aux différents points d'accueil administratif listés ci-dessous. Pour tous les autres services, il suffit de vous rendre aux guichets d'admission présents dans les halls d'entrée des bâtiments A (bâtiment Gaston Ramon) ou B (bâtiment Michel Russin) :

- Au service des consultations externes de chirurgie (Bâtiment A site Gaston Ramon niveau 0)
- Au service d'imagerie médicale (Bâtiment A site Gaston Ramon niveau 0)
- Au service des Urgences adultes, gynéco et pédiatriques (Entrée Rue René Binet, entrée unique, parking dédié)
- Aux Explorations Fonctionnelles (explorations respiratoires, cardiovasculaires, neurophysiologiques – au 4<sup>e</sup> étage du bâtiment A site Gaston Ramon)

## A NOTER :

Pour gagner du temps, sachez que des bornes d'accueil sont à votre disposition dans les halls des bâtiments A et B qui permettent, si vous êtes est déjà venu (connu) et si vous avez un rendez-vous pour une consultation, d'être autonome sur l'impression de votre bon de consultation.

## VOTRE IDENTITÉ, c'est votre sécurité

Votre identification exacte est essentielle à la qualité et à la sécurité de votre prise en charge.

A votre entrée, vous êtes identifié(e) par vos noms (nom de naissance, nom marital), votre prénom, votre date et lieu de naissance et votre sexe. Ces renseignements doivent être pris sur une pièce d'identité portant votre photographie carte d'identité, passeport, titre de séjour\*.

Il peut être demandé aux patients d'attester auprès des services administratifs de son identité, à l'occasion des soins qui lui sont dispensés, par la production d'un titre d'identité comportant sa photographie.

**La carte vitale n'est pas un document officiel d'identité**

A tout moment de votre séjour, le personnel soignant doit pouvoir s'assurer de votre identité en la vérifiant régulièrement. Il vous demandera de confirmer vos noms, prénom, date de naissance. Cet échange fait partie des actes de soins.

A ce titre, pour réduire le risque ou la survenue d'une erreur d'identité, un bracelet d'identification vous sera posé. Celui-ci permet de vérifier votre identité tout au long de votre parcours de soins.

*\*Pièce d'identité Code de la sécurité sociale (Article L162-21) [...].*



## Horaires d'ouverture du bureau des admissions

- Hall d'accueil Bâtiment A site Gaston RAMON : du Lundi au Vendredi de 7h45 à 17h30
- Hall d'accueil Bâtiment B site Michel RUSSIN : du Lundi au Vendredi de 8h00 à 18h00
- 24h/24 et 7j/7 aux Urgences

## VOTRE DOSSIER ADMINISTRATIF

### Les documents nécessaires

Qu'il s'agisse d'une hospitalisation, d'une consultation ou d'un examen, votre dossier sera constitué au vu des documents fournis suivants :

- Lettre de convocation, courrier du médecin traitant
- Une pièce d'identité :
  - ✓ Carte Nationale d'identité
  - ✓ Passeport
  - ✓ Titre de séjour.

Pour les mineurs :

- Le livret de famille ou en cas de divorce, de séparation ou de placement, les justificatifs de droit de garde et d'autorité Parentale.

### En fonction de votre situation

#### Assuré d'un régime français

- Votre carte vitale à jour des droits.
- Votre carte mutuelle ou la prise en charge délivrée par votre organisme complémentaire.
- Tout document justifiant d'une prise en charge particulière (accident du travail, maladie professionnelle, protocole de soins, pensionné de guerre...).

#### Bénéficiaire de la complémentaire santé solidaire

- Votre attestation de droits à la complémentaire santé solidaire.

#### Bénéficiaire de l'Aide Médicale Etat (AME)

- Votre attestation ou votre carte individuelle de droits ouverts.

#### Ressortissant de l'Espace Economique Européen (E.E.E) Droit aux soins programmés

- Formulaire S 2 (ancien imprimé E 112 ).

#### Ressortissant de l'Espace Economique Européen (E.E.E) Soins non programmés

- Carte Européenne de santé.

#### Ressortissant hors Union Européenne - Hors Espace Economique Européen

- Justificatif de prise en charge. A défaut, les frais seront à votre charge. Un devis sera réalisé et un paiement de l'ensemble du séjour sera demandé dès l'admission.

### Carte vitale

Il convient de mettre à jour votre carte vitale chaque fois que nécessaire : fin de droits, modification des droits, changement de situation administrative (mariage, naissance...). La mise à jour de votre carte vitale est possible au bureau des admissions.



### Autres documents à fournir

Il est conseillé d'apporter tous les documents médicaux utiles à votre prise en charge (carte de groupe sanguin, ordonnance médicale si vous êtes en cours de traitement...).

**MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA SANTÉ**  
Liberté  
Egalité  
Fraternité

Identité Nationale de Santé  
**ins**  
Bien identifié-e,  
bien soigné-e.

**Cherchez l'erreur.**

L'utilisation de votre Identité Nationale de Santé (INS) permet d'éviter les erreurs ou la création de plusieurs dossiers vous concernant.

Afin de valider cette identité, les professionnels participant à votre prise en charge vous demanderont votre pièce d'identité, au moins une fois.

ASSEMBLÉE NATIONALE  
ASSURANCE MALADIE  
sesam-vitale  
NÉCESSAIRE DES RÉFÉRENTS REGIONAUX  
PROFILS-VEILLANCE

## VOTRE ADMISSION

### Admission programmée

Effectuez vos formalités d'admission avant votre hospitalisation lorsque celle-ci est programmée, vous serez libérés des démarches administratives le jour où vous serez hospitalisé. Si la préadmission n'a pas été réalisée, vous devrez vous présenter au bureau des admissions pour effectuer vos démarches administratives dès votre arrivée.

### Admission en urgence

Les formalités d'admission peuvent être intégralement réalisées si vous vous présentez au bureau d'accueil administratif des urgences muni des documents justifiant de votre identité, de vos droits à la sécurité sociale et à une éventuelle mutuelle complémentaire. La régularisation de votre situation administrative se fera, par vous-même ou par un de vos proches, à l'ouverture du Bureau des Admissions. Vous pouvez envoyer des documents à l'adresse suivante : [urgad-acc1@ch-sens.fr](mailto:urgad-acc1@ch-sens.fr)

### Si vous accompagnez un patient mineur

L'admission d'un mineur ne s'effectue qu'avec l'autorisation du ou des parents exerçant l'autorité parentale ou d'un tuteur légal ou de l'autorité judiciaire. En cas d'intervention chirurgicale, une autorisation écrite et signée des 2 parents ou du tuteur légal est indispensable, faute de quoi, aucune intervention ne peut être pratiquée sauf en cas d'urgence.

### L'admission dans le cadre de l'activité libérale d'un médecin

Si vous le souhaitez, vous pouvez choisir d'être traité dans le cadre de l'activité libérale d'un praticien hospitalier. Les honoraires sont fixés par entente directe avec le praticien.

Les organismes d'assurance maladie vous rembourseront de vos frais à hauteur des tarifs conventionnels en vigueur.

Pour tout honoraire supérieur à 70 €, un devis écrit est obligatoire

L'activité libérale concerne uniquement la prestation médicale. Elle est sans incidence sur la prestation hôtelière. La facturation du forfait journalier et des frais de séjour demeure soumise aux mêmes règles qu'en secteur public, de même que l'attribution et la facturation d'une chambre individuelle.

### Chambre individuelle

Sur demande et en fonction des disponibilités du service, une chambre à un lit peut vous être attribuée, en vous acquittant d'un supplément. Ce dernier peut être pris en charge en totalité, ou en partie, par votre mutuelle. Nous vous conseillons de vous renseigner au préalable auprès de votre mutuelle. Pour toute demande d'admission en chambre individuelle, vous vous adresserez soit au cadre de santé, soit au secrétariat du service au moment de votre préadmission. Il vous sera demandé de remplir un document précisant votre volonté ou non d'être en chambre individuelle.

### Confidentialité de votre séjour

Vous avez la possibilité si vous le souhaitez, de demander au Bureau des Admissions ou au cadre du service que votre présence dans l'Etablissement ne soit pas divulguée.

## DÉSIGNATION D'UN TIERS

### Personne à prévenir

C'est la personne que le service contactera en priorité, en cas de besoin. Elle peut être différente de la personne de confiance\* et sa désignation se fait lors de votre accueil.

\*(cf.p.25).

### Qu'est qu'une mutuelle ?

Une mutuelle n'est pas une assurance. Dans le système français de remboursement des frais médicaux, l'Assurance Maladie ainsi que les organismes complémentaires santé se partagent la prise en charge de vos frais de santé.

### À quoi sert une mutuelle santé ?

Lorsque vous avez des dépenses de santé pour des soins, des médicaments ou encore pour une hospitalisation, l'Assurance Maladie prend en charge tout ou partie des frais. En règle générale, le taux de remboursement est de 70%. Pour certaines personnes, notamment en cas d'affection longue durée, des soins seront pris en charge à 100%. Il existe en revanche des soins pour lesquels vous devrez vous acquitter de l'intégralité du coût. Si vos soins n'ont pas été entièrement remboursés par la Sécurité sociale, la mutuelle vient vous aider à supporter la part du reste à charge que vous devez régler.

## VOS FRAIS D'HOSPITALISATION ET LEUR REMBOURSEMENT

Les séjours à l'Hôpital sont payants, ils sont constitués par :

- Un tarif journalier de prestations variable selon l'unité d'hospitalisation ;
- Le forfait journalier ;
- La participation forfaitaire de 24 € en cas d'intervention chirurgicale ou d'acte médical dont le tarif est supérieur ou égal à 120 €.

### Eventuellement, compter en plus :

- Un supplément si vous avez bénéficié d'une chambre seule ;
- Des frais de prestations servis aux accompagnants (hébergement et/ou restauration).

une identité et une adresse correctes nous permettent d'envoyer directement la facture à l'Assurance Maladie, éventuellement à votre mutuelle ou à votre complémentaire santé solidaire.

### PAYFIP vous permet de payer vos factures publiques en ligne

En partenariat avec la Direction Générale des Finances Publiques, le Centre Hospitalier de Sens a déployé une solution de paiement des factures par Internet.

Ce système de paiement en ligne simple, rapide et disponible 7j/7j. 24h/54h, vous permet de régler vos frais hospitaliers de façon sécurisée à partir de tout endroit bénéficiant d'un accès Internet.

Concrètement, si vous n'avez pas réglé les frais laissés à votre charge à la caisse du bureau des admissions/consultations externes de l'Hôpital, vous recevrez une facture intitulée « Avis des sommes à payer ».

Muni de votre avis des sommes à payer, vous vous rendez sur le site Internet de paiement [www.payfip.gouv.fr](http://www.payfip.gouv.fr) puis saisissez les références spécifiques qui apparaissent sur l'avis ainsi que votre adresse de messagerie et effectuez le paiement par carte bancaire.

### Vous êtes assuré social

Vous bénéficiez d'une prise en charge par la sécurité sociale :

- Soit à 80 % : vous serez redevable du ticket modérateur (20% du tarif journalier de prestations

représentant la part non prise en charge par la Sécurité sociale) et du forfait journalier.

- Soit à 100 % dans certains cas particuliers : la totalité des frais (ticket modérateur et forfait journalier) sera pris en charge par la Sécurité sociale, soit vous serez redevable uniquement du forfait journalier.

Ces frais ainsi que le supplément pour chambre particulière et la participation forfaitaire de 24 € pourront être pris en charge totalement ou partiellement par votre organisme complémentaire.

**i** Dans tous les cas, les frais de téléphone, les frais de prestations servis aux accompagnants sont dus en totalité.

**i** Vous êtes bénéficiaire de la complémentaire santé solidaire ou de l'Aide Médicale Etat (AME) Vous n'avez pas à régler le TNJP Tarif National Journalier des Prestations ni le forfait journalier. Si vous n'avez pas effectué les démarches auparavant, signalez votre situation au Bureau des Admissions. Le service social peut vous aider dans vos démarches.

La complémentaire santé solidaire et l'AME ne prennent pas en charge les suppléments tels que la chambre particulière, le téléphone ou les frais d'hôtellerie ou de restauration servis aux accompagnants.

## VOUS ÊTES ÉTRANGER

### Vous êtes membre de l'Espace Economique Européen

Vos soins seront pris en charge dans les mêmes conditions que les assurés à un régime de sécurité sociale français sur présentation de l'imprimé S2 ou de la CEAM (Carte Européenne d'Assurance Maladie) en cours de validité.

A défaut de production de ces documents, vous serez tenu de verser une provision renouvelable calculée sur la base de la durée estimée de votre séjour.

### Vous êtes ressortissant d'un autre pays

Présentez-nous un justificatif de prise en charge du séjour ou garantie de paiement de vos soins.

A défaut de prise en charge acceptée par le Centre Hospitalier de Sens, vous serez tenu de verser une provision renouvelable calculée sur la base de la durée estimée de votre séjour avant votre admission.

Une attestation d'assurance n'est pas un justificatif de prise en charge.

## VOTRE SORTIE

Le médecin qui vous a pris en charge décidera de la date de la sortie et de ses modalités. Si vous sortez contre avis médical, vous devez signer une décharge de responsabilité.

### Suivi médical

Selon les cas, le service de soins vous remettra :

- Une ordonnance,
- Un arrêt de travail,
- Un rendez-vous de consultation de suivi si besoin,
- Si votre état de santé le nécessite, une prescription médicale de transport. Un courrier sera adressé à votre médecin traitant comportant toutes les informations nécessaires à la continuité de vos soins.

### Sortie du Mineur

Les mineurs ne peuvent sortir de l'établissement que s'ils sont accompagnés de l'un au moins des deux parents ou du tuteur légal muni d'une pièce

d'identité ou à défaut présenter une autorisation dûment signée par la personne détentricice de l'autorité parentale.

### Formalités administratives

Avant de quitter l'établissement, vous devrez vous présenter au Bureau des Admissions muni de la fiche individuelle d'admission signée du médecin afin de procéder à votre sortie administrative, régler les frais restant éventuellement à votre charge\*, compléter votre dossier, retirer vos biens et valeurs déposés au coffre. Lors de ces démarches, il vous sera délivré des bulletins de situation précisant les dates de votre hospitalisation et permettant de régulariser votre situation auprès de votre employeur, de votre Caisse d'Assurance Maladie etc.

### MOYENS DE TRANSPORT

Si le médecin estime que votre état de santé nécessite un transport par un véhicule de particulier, un transport en commun, un taxi conventionné, une ambulance, un Véhicule Sanitaire Léger (VSL), il vous établira une prescription de transport ouvrant droit à un remboursement.

*\*En cas de non règlement, une facture sera émise et recouvrée par le Trésor Public.*



## NOTRE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Un questionnaire de satisfaction est à remplir avant votre sortie. N'hésitez pas à le demander au service afin que nous puissions connaître votre avis sur votre séjour dans notre Hôpital :

- Il nous aidera à améliorer nos prestations. Une fois rempli, le questionnaire pourra être laissé dans le service ou remis aux agents du Bureau des Admissions.
- Le Questionnaire de Satisfaction peut également être téléchargé en ligne sur le site Internet de l'Hôpital de Sens : [www.ch-sens.fr](http://www.ch-sens.fr) rubrique «Je donne mon avis!»

## ÉTAT CIVIL

### Naissances

La déclaration de naissance doit être effectuée à la Mairie du lieu de naissance, dans un délai de cinq jours. Le jour de l'accouchement n'est pas comptabilisé dans ce délai. Lorsque le dernier jour est un samedi, un dimanche, un jour férié ou chômé, la prorogation est amenée jusqu'au premier jour ouvrable.

Si ce délai légal est expiré, un jugement déclaratif de naissance sera rendu par le Tribunal de grande instance ; c'est la raison pour laquelle, le respect de ce terme est très important.

Les documents à présenter sont :

- Le certificat d'accouchement fourni par les sages-femmes
- Le livret de famille
- Les pièces d'identités de chacun des parents
- Le formulaire de déclaration conjointe de choix de nom (s'il a lieu) signé des 2 parents
- L'acte de reconnaissance prénatal (s'il a lieu).

### Décès

En cas de décès d'un proche, vous serez dirigé vers le Service Etat civil du Bureau des Admissions qui établira la déclaration de décès et la transmettra à la mairie de Sens.

Munissez-vous si possible d'un justificatif d'identité du défunt (livret de famille, carte d'identité...) nécessaire aux formalités administratives.

Concernant les obsèques, il vous appartient de contacter la société de pompes funèbres de votre choix.

Les valeurs du défunt, déposées au coffre de l'Etablissement seront transférées au Trésorier de l'Etablissement auprès duquel les héritiers pourront les retirer.

Le personnel de la chambre mortuaire est en mesure de vous accueillir du lundi au vendredi de 8h à 15h45, sans interruption. La chambre mortuaire est située au -1 du bâtiment A Gaston Ramon. Pour prévenir de votre venue, appelez au **0386861951**.

En revanche, ce service est fermé le week-end et les jours fériés (visite sur RDV).

Un «LIVRET D'ACCOMPAGNEMENT DES FAMILLES EN CAS DE DECES D'UN PROCHE» est disponible pour vous aider à accomplir un certain nombre de démarches administratives lors de ce douloureux moment. n'hésitez pas à le demander au service.

## CONSULTATIONS EXTERNES

### Formalités pour une consultation

Il est conseillé de vous présenter 30 minutes avant votre rendez-vous de manière à accomplir les formalités administratives. Afin d'organiser au mieux votre accueil, de faciliter votre parcours et d'assurer la confidentialité des entretiens, un distributeur de ticket de passage est installé dans le hall d'accueil, dans le service d'imagerie et aux consultations externes au niveau 0 du hall d'accueil. Quel que soit le lieu d'accueil, vous devrez présenter : Une pièce d'identité, votre carte vitale, votre carte mutuelle ou tout autre document justifiant de votre situation.

Pour gagner du temps, sachez que des bornes d'accueil sont à votre disposition dans les halls des bâtiments A et B qui permettent, si vous êtes déjà venu (connu) et si vous avez un rendez-vous pour une consultation, d'être autonome sur l'impression de votre bon de consultation.

### Frais de consultations et/ou de soins externes

L'Hôpital pratique le tiers-payant avec tous les régimes d'assurance maladie et avec certaines mutuelles complémentaires. A défaut de mutuelle, ou si votre mutuelle n'est pas conventionnée avec l'Hôpital, vous devez payer la part qui vous incombe (ticket modérateur) en vous présentant aux guichets d'accueil à l'issue de votre consultation.

Le montant du ticket modérateur peut varier en fonction de votre situation au regard du parcours de soins coordonné\*, du type d'examen ou de la caisse d'assurance maladie.

### Activité libérale

Vous pouvez demander à être pris en charge à titre privé par des praticiens hospitaliers autorisés à exercer une activité libérale. Dans ce cas, vous réglerez les honoraires directement au médecin.

Dans les deux cas, dès votre arrivée à l'Hôpital, rendez-vous directement auprès du praticien ou de son secrétariat.

*\* Parcours de soins coordonné - Si vous n'avez pas déclaré de médecin traitant à votre caisse d'assurance maladie ou si vous n'êtes pas orienté par ce médecin traitant, une majoration du ticket modérateur est appliquée avec éventuellement un dépassement d'honoraire à votre charge.*

## VISITES

Sauf contre-indication médicale, vos parents, proches ou amis peuvent vous rendre visite chaque jour en fonction de l'organisation des services et dans le respect de la tranquillité des personnes hospitalisées.

Les visites ont lieu en règle générale tous les jours de 13h à 20h.

Certaines unités ont des horaires spécifiques et disposent de règles particulières (Réanimation, Unité de soins intensifs en cardiologie, Néonatalogie...).

Dans certaines unités, les mineurs ne sont pas autorisés à entrer.

**L'équipe soignante vous renseignera sur les contraintes ou les restrictions éventuelles relatives à chaque secteur de soins..**



**En cas de crise sanitaire, l'établissement se réserve le droit de limiter les visites voire de les interdire.**

## Recommandations

### Les visiteurs doivent :

- Quitter la chambre lors des soins et des visites médicales.
- Respecter les horaires de visite du service.
- Respecter les consignes d'hygiène.
- Se laver les mains à l'arrivée et au départ de la chambre, de préférence avec la solution hydro-alcoolique mise à votre disposition.
- Eviter de toucher le matériel médical ou de soins en place pour le patient.
- Eviter de s'asseoir ou de déposer des objets sur le lit.
- Ne pas rendre visite à une personne hospitalisée en étant fébrile, avec de la fièvre, porteur d'une infection.
- Ne pas apporter de plantes et fleurs en pot.
- Ne pas venir avec des animaux dans l'enceinte de l'Hôpital.
- Ne pas fumer dans l'enceinte de l'Hôpital.

Vous êtes en droit de refuser des visites. Il vous faudra le préciser, dès votre admission ou en cours de séjour, à l'équipe soignante.



## PERMISSIONS DE SORTIE

Les permissions ne peuvent être accordées qu'après accord du médecin, compte tenu de la longueur de votre séjour et de votre état de santé. L'équipe du service vous remet un bordereau qui indique votre permission de sortie et que vous devez avoir à votre retour à l'hôpital.

Elles doivent avoir un caractère exceptionnel et ne peuvent excéder une durée de 48h. Elles sont soumises à formalités administratives au Bureau des Admissions, lors du départ en permission.

## LES INTERPRÈTES A L'HÔPITAL

Si vous avez des difficultés à vous exprimer en Français, un interprète peut vous aider. Adressez-vous à l'équipe soignante du service ou au standard qui se chargeront de le contacter.

Pour rappel, le standard se situe au niveau du hall d'accueil du bâtiment Gaston Ramon, également joignable par téléphone au **03 86 86 15 15**.



## LE PERSONNEL QUI VOUS ENTOURE

Durant votre séjour, vous serez entouré de nombreux professionnels de santé.

Afin de les reconnaître aisément le nom et la fonction de chacun figurent sur leur tenue.



**Blouse blanche :**  
*Les infirmiers, cadres  
et médecins*



**Blouse bleu :**  
*Réanimation*



**Blouse parme :**  
*bloc opératoire*



**Blouse verte :**  
*Hémodialyse-Néphrologie*



**Blouse rose :**  
*Sages-femmes*



**Blouse Blanche et bleu :**  
*Les aides-soignants*



**Blouse bleu :**  
*Les agents de services  
hospitaliers*

# INFORMATIONS PRATIQUES



## ACCOMPAGNANTS

Si votre état de santé le justifie et dans la mesure de nos possibilités, un de vos proches pourra passer une ou plusieurs nuits dans votre chambre. Il pourra également prendre ses repas en votre compagnie. La demande doit être faite auprès du cadre de santé du service. Le paiement de ces prestations s'effectue au moment de votre sortie au Bureau des Admissions.



## ASSOCIATIONS QUI COLLABORENT AVEC L'HOPITAL

L'ensemble des associations d'usager qui ont passé une convention avec l'Hôpital et qui interviennent dans les services de soins sont listés en annexe du présent livret.



## BIBLIOTHÈQUE

Les bibliothécaires passent dans votre chambre le lundi et jeudi après-midi. Elles vous proposent des livres, revues, BD, albums ainsi que des CD, transistors et des livres à écouter.



## CAFÉTERIA

Le SOFRACAFÉ est à votre disposition dans le Hall du bâtiment A Gaston Ramon pour vous restaurer grâce à un coin cafétéria et presse. Des distributeurs en libre-service sont par ailleurs disponibles à différents endroits de l'Hôpital (au Urgences Adultes notamment). Le SOFRACAFÉ est aussi le lieu où prendre l'abonnement TV et téléphone : SOFRATEL est joignable au 0386861056 du lundi au vendredi de 8h30 à 18h30, le samedi de 11h30 à 16h30, le dimanche de 12h30 à 17h30.



## COURRIER

Il est distribué chaque jour. Le vaguemestre de l'Etablissement est habilité à vous remettre contre signature le montant des mandats et les colis qui vous seront adressés.

Faites libeller votre courrier comme suit :

M. ou Mme .....  
Centre Hospitalier de Sens  
Service de .....  
B.P. 808 - 1 Avenue Pierre de Coubertin - 89108 SENS CEDEX

Une boîte aux lettres est à votre disposition au niveau -1.



## CULTES

Si vous désirez joindre le représentant d'un culte, vous pouvez le faire en contactant le standard de notre établissement au **03 86 86 15 15**.



## LINGE

Nous vous conseillons de vous munir des objets suivants :

- Serviettes et gants de toilette
- Linge de nuit
- Chaussures d'intérieur
- Trousse de toilette complète.



## OBJETS DE VALEURS

Pour éviter tout risque de vol ou de perte, il vous est recommandé de ne pas amener lors de votre hospitalisation bijoux de valeur, sommes d'argent importante, carte bancaire, chéquier... Il est préférable de les confier à un membre de votre entourage. A défaut, vous pouvez :

- soit les conserver sous votre seule responsabilité auquel cas il vous sera remis un formulaire d'inventaire précisant votre refus de déposer vos objets de valeurs au coffre.
- soit les déposer auprès du régisseur de dépôt (Bureau des Admissions).

Si vous êtes hospitalisé moins de 15 jours, vous pourrez retirer vos biens et valeurs au Bureau des Admissions muni du reçu qui vous aura été remis et d'une pièce d'identité ; au-delà vos biens seront transférés à la Trésorerie de Sens Municipale. Dans ce cas, leur retrait devra être effectué aux bureaux de la Trésorerie.

## REPAS

Des contraintes de service imposent des horaires auxquels vous n'êtes peut-être pas habitué :

**Entre 7h30 – 9h00 : Petit déjeuner**

**Entre 12h – 13h00 : Déjeuner**

**Entre 18h - 18h30 : Dîner**

Une diététicienne élabore des repas spécifiques conformément aux prescriptions médicales. Il vous sera proposé plusieurs menus qui tiendront compte de vos goûts et de vos convictions religieuses. N'hésitez pas à demander les condiments selon votre état de santé. Si c'est votre anniversaire : signalez-le-nous ! Vous bénéficierez d'un geste du service restauration. **Dès votre arrivée dans le service, merci d'indiquer au personnel qui vous entoure toute forme d'allergie alimentaire.** Par ailleurs, sur demande des médecins les diététiciennes interviennent pour adapter l'alimentation du patient et lui apporter des conseils en lien avec les pathologies.

## SÉCURITÉ

Pour prévenir les atteintes à la sécurité des personnes et des biens, certaines zones (entrées des urgences, consultations externes, etc.) sont placées sous surveillance vidéo. Le système a reçu l'agrément de la Préfecture de l'Yonne.

## SERVICE SOCIAL HOSPITALIER

Le Service Social a pour mission de permettre l'accès aux soins et l'accompagnement du patient et de sa famille dans les difficultés rencontrées du fait de son hospitalisation (et/ou de sa situation précaire).

- **Service social des hospitalisés**
- **PASS - Permanence d'Accès aux Soins de Santé Pour les personnes en situation de précarité**

Secrétariat ouvert du Lundi au Vendredi de 9h15 à 17h. Tél. : 03 86 86 19 65 / social@ch-sens.fr

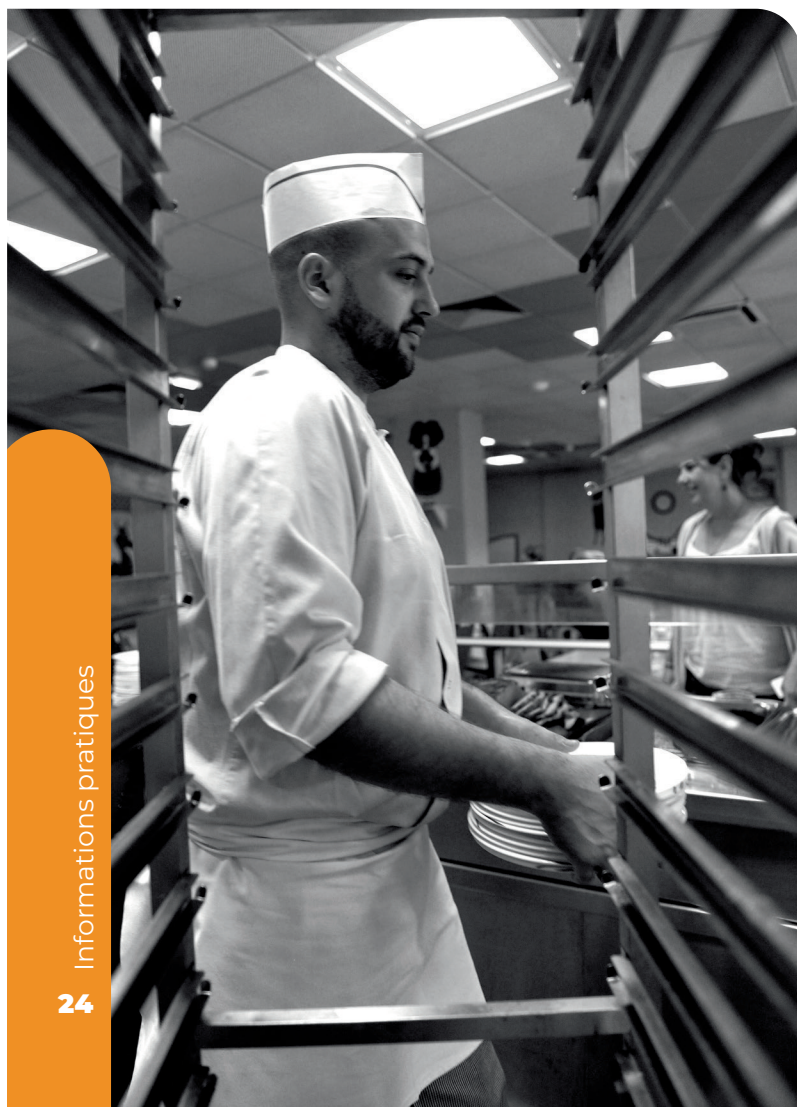
## TÉLÉPHONE / TÉLÉVISION

La gestion de la télévision et de la téléphonie des patients sont concédées à une société privée qui se nomme SOFRATEL et qui est situé dans le SOFRACAFÉ (hall d'entrée bâtiment A site Gaston Ramon). Pour en connaître les coûts et les modalités d'utilisation, vous pouvez :

- soit vous déplacer directement au SOFRACAFÉ
- soit composer le numéro de téléphone 0386830998 ou encore appeler directement depuis le téléphone de votre chambre au 6999.
- Soit prendre directement votre abonnement en ligne à l'adresse suivante <https://www.soframedia.fr> (Soframedia | Abonnement TV en centre hospitalier)

SOFRATEL est disponible du lundi au vendredi de 13h à 19h et le week-end et les jours fériés de 14h à 18h. Le règlement s'effectue à l'ouverture de l'abonnement.

**L'usage du téléphone est limité dans les services de soin. Les professionnels de santé peuvent être amenés à vous interdire l'usage du téléphone et à vous demander de l'éteindre. Il est formellement interdit de prendre en photo ou en vidéo les professionnels de santé ou même les patients à leur insu.**



# DONS D'ORGANES ET DE TISSUS

## Quelle est la démarche pour être donneur ?

Pour être donneur, la démarche officielle consiste à dire clairement à votre famille qu'en cas de décès vous souhaitez donner tout ou partie de vos organes.

Vous pouvez choisir de porter sur vous une carte de donneur, mais il faut savoir qu'elle ne remplace pas l'échange avec les proches :

carte ou non, les médecins interrogent toujours la famille ou la personne qui partageait la vie du défunt pour vérifier qu'il n'était pas opposé au don, conformément à la loi. Par ailleurs, les cartes de donneur sont rarement retrouvées sur les corps des défunts et elles n'ont aucune valeur légale.

## Qu'est-ce que le consentement présumé ?

En France, la loi considère que tout le monde est donneur d'organes par défaut : ne pas s'inscrire au registre national des refus, c'est accepter de donner ses organes.

Dans les faits, avant d'entreprendre un prélèvement, les équipes médicales consultent toujours les proches du défunt pour s'assurer qu'il n'avait pas manifesté d'opposition au don, ou qu'il avait confirmé son accord pour le don d'organes. Pour faire respecter sa volonté - et pour être sûr de respecter celle des autres - il est donc indispensable d'en avoir parlé clairement à ses proches.

## Comment signaler que l'on est donneur ? Le dire à vos proches

Vous acceptez que vos organes et tissus soient greffés à des malades après votre décès ? Il vous est demandé d'informer vos proches de cette décision. C'est le moyen le plus efficace pour signifier votre choix et pour qu'il soit respecté. C'est vers votre famille, les personnes qui partagent votre vie, que les équipes médicales se tourneront pour s'assurer que vous n'étiez pas contre le don avant d'envisager tout prélèvement. **Cet échange aura lieu même si vous portiez sur vous une carte de donneur.** La carte de donneur n'a pas de valeur légale.

De cette manière, chacun est sûr que sa volonté est connue et comprise et qu'elle sera respectée, au cas où. Cela permet aussi d'épargner un questionnement douloureux pour les proches, dans un moment déjà difficile.

## Comment exprimer son refus ? S'inscrire au registre national des refus

Le registre national des refus liste toutes les personnes qui ont souhaité laisser une trace légale de leur opposition à toute forme de prélèvement d'organes ou de tissus après leur décès.

On peut s'y inscrire dès l'âge de 13 ans : il suffit de télécharger et d'imprimer le formulaire proposé à l'adresse suivante :

<http://www.dondorganes.fr/>

puis de l'envoyer à l'adresse suivante :

Agence de la biomédecine  
Registre national des refus  
1 avenue du Stade de France  
93212 SAINT-DENIS LA PLAINE CEDEX

Il faut y joindre la copie d'une pièce d'identité officielle (carte d'identité, permis de conduire, titre de séjour, passeport...).

Quand une équipe médicale fait face à un donneur d'organes potentiel, elle consulte systématiquement et obligatoirement ce registre et elle arrête immédiatement les démarches de prélèvement si son nom apparaît. S'inscrire sur le registre national des refus n'est pas obligatoire, mais c'est une assurance que sa volonté sera respectée.



# VOS DROITS

## VOS INFORMATIONS PERSONNELLES ET MÉDICALES

**Pour chaque patient hospitalisé un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Les établissements de santé ont pour obligation d'assurer sa conservation.**

Vous, patient, vous disposez d'un droit d'accès aux informations médicales vous concernant. La demande d'accès à votre dossier médical doit se faire auprès de la Direction de l'établissement. Vous pourrez soit le consulter sur place, soit en demander une copie par courrier, en joignant une copie de votre pièce d'identité et en l'adressant à :

Mme la Directrice du Centre Hospitalier de Sens  
Service 'Relations des Usagers'  
1, avenue Pierre de Coubertin  
89100 Sens

Soit par mail à l'adresse suivante :  
usagers@ch-sens.fr

Si vous ne venez pas récupérer votre dossier, les frais d'envoi en recommandé de celui-ci vous seront facturés. Pour plus d'information, les formulaires de demandes de dossiers médicaux sont en ligne sur le site internet [www.ch-sens.fr](http://www.ch-sens.fr) dans la rubrique informations patients.

Le dossier médical est conservé pendant une durée de 20 ans à compter de la date du dernier séjour de son titulaire dans l'établissement ou de la dernière consultation externe en son sein. Lorsque la durée de conservation d'un dossier s'achève avant le 28<sup>e</sup> anniversaire de son titulaire, la conservation du dossier est prorogée jusqu'à cette date.

Le dossier médical est créé et utilisé par les professionnels de santé. Il fait l'objet d'obligations et de protections prévues par la loi. Par ailleurs, le dossier médical contient des données personnelles et donc il est protégé par un certain nombre de lois. (Propriété, Protection de la vie privée,...). En effet, il y a la possibilité de s'opposer à la divulgation d'informations personnelles relatives à la santé.

## INFORMATIONS RELATIVES AU RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES DANS LE CADRE DES SOINS

Les deux établissements du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) Nord Yonne, les CH de

Sens et Joigny, attachent une grande importance à la protection de la vie privée des patients, et ce en se conformant aux directives en vigueur.

En particulier le respect du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) en vigueur depuis le 25 mai 2018, la loi n°2002-203 du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite loi informatique et libertés modifiée par loi n°2004-801 du 6 août 2004.

### 1. Qui peut faire l'objet d'une collecte de données ?

De manière générale, tout patient s'adressant aux établissements du GHT fait l'objet d'une collecte de données réalisée par le personnel salarié de l'institution. Ces données sont collectées directement auprès du patient lui-même ou bien auprès d'accompagnant(s) s'il est incapable de fournir les données, et ce en vertu de l'obligation légale de constituer un dossier de santé.

### 2. Quelles sont les données collectées ?

Les données personnelles qui font l'objet d'une collecte et de traitements peuvent être regroupées comme suit :

- données d'identification (noms, prénoms de naissance et usuels), sexe, adresse, données de contact téléphonique, email...
- données administratives, d'assurabilité permettant le traitement de la facturation et les transmissions légales à la CPAM, aux mutuelles,
- données médicales, paramédicales au sens large (kinésithérapeute, diététicien...) et sociales.

### 3. Les principes généraux applicables à la protection des données personnelles

Les principes généraux applicables à la protection des données personnelles sont :

- **Finalité déterminée, explicite et légitime du traitement** : les données personnelles sont collectées pour des objectifs précis, de manière loyale en étant portées à la connaissance des personnes concernées.
- **Proportionnalité et pertinence des données collectées** : le recueil d'informations tend à limiter la collecte des données personnelles au strict nécessaire et doit être proportionnel à l'objectif poursuivi.
- **Confidentialité et sécurité des données collectées** : une politique de sécurité du Système d'Information est mise en œuvre, adaptée à la nature des données traitées.

## 4. Les destinataires des données personnelles ?

Les données sont réservées aux :

- professionnels des établissements hospitaliers du GHT Nord Yonne, qui interviennent dans les prises en charge les concernant. Ils sont soumis au secret professionnel et à l'obligation de discrétion,
- hébergeur(s) de données agréé(s) ou certifié(s) à cet effet dans le cas où les informations relatives aux données sont susceptibles d'être hébergées,
- organismes publics, autorités de santé, professions réglementées (ARS, Assurance Maladie, organismes complémentaires...) sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation.

Ces traitements ne requièrent pas de consentement explicite de la part du patient ou de son représentant en raison du cadre légal dans lequel ils s'effectuent.

Chaque recueil d'information tend à limiter la collecte des données personnelles au strict nécessaire.

## 5. Durée de conservation des données

Les données personnelles des patients sont conservées pendant une durée limitée sauf dispositions contraires prévues par la réglementation.

## 6. Droits dont disposent le patient et/ou son représentant

Conformément au Règlement Général sur la Protection des Données et à la loi du 6 janvier 1978, le patient et/ou son représentant dispose(nt) de droits :

**droit d'information** : Le responsable de traitement informe les personnes concernées par voie d'affichage,

**droit d'accès** : concernant la communication du dossier patient, la demande doit être faite conformément à la procédure institutionnelle applicable. Pour les autres traitements de données personnelles, la personne concernée a le droit d'obtenir la confirmation que ses données à caractères personnel font l'objet d'un traitement et peut demander certaines informations au Délégué à la Protection des Données (DPO).

**droit d'opposition** : tout patient dont les données à caractère personnel font l'objet d'un traitement, dispose de la possibilité de s'opposer à ce dernier, pour des raisons tenant à sa situation particulière, sous réserve que le motif soit légitime. A noter que l'exécution de la mission de service publique des établissements hospitaliers du GHT Nord Yonne peut prévaloir sur les libertés et droits fondamentaux du patient en question.

**droit de rectification** : la personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement,

dans les meilleurs délais, la rectification des données à caractère personnel la concernant qui sont inexactes. Compte tenu des finalités du traitement, la personne concernée a le droit d'obtenir que les données à caractère personnel incomplètes soient complétées, y compris en fournissant une déclaration complémentaire.

**droit d'effacement** : La personne concernée peut demander au responsable du traitement l'effacement, de données à caractère personnel la concernant.

Le responsable du traitement pourra effacer ces données à caractère personnel, dans les meilleurs délais, sauf si elles sont nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées.

**droit à limitation** : lorsque l'exactitude des données est contestée par le patient et/ou son représentant, un gel temporaire de l'utilisation de certaines de ces données peut être sollicité, et ce le temps de l'examen de la demande.

## 7. Sécurisation des données

Les établissements du GHT Nord Yonne mettent en œuvre des mesures techniques, organisationnelles et physiques adaptées à la nature des données traitées et des actes, conformément aux dispositions légales applicables, pour protéger les données personnelles. comme l'altération, la perte accidentelle ou licite, l'utilisation, la divulgation ou l'accès non autorisé notamment avec :

- la sensibilisation aux exigences de confidentialité et aux bonnes pratiques auprès des professionnels,
- la sécurisation de l'accès à nos locaux et à nos plateformes informatiques,
- la mise en œuvre de la politique générale de sécurité informatique et des données personnelles,
- la sécurisation du partage, de la transmission et de la conservation des données,
- la gestion des relations avec les sous-traitants.

## 8. Exercice de vos droits

Pour toute information relative à l'exercice de vos droits sur les traitements des données personnelles gérés par les établissements du GHT Nord Yonne, vous pouvez contacter : à la Direction des Relations avec les Usagers, à l'adresse suivante :

Direction des Relations avec les Usagers  
Centre Hospitalier de SENS  
1 Avenue Pierre de Coubertin  
89100 SENS

La Direction des Usagers, transmettra au Délégué à la Protection des Données.

Vous avez également la possibilité concernant vos droits et la protection des données personnelles, de contacter l'autorité de contrôle la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr>

## DROIT À L'INFORMATION

Conformément au code de la Santé publique, 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 et désigne. Le patient a droit à une information «loyale, claire et appropriée» (article 35 du code de déontologie médicale) sur les traitements qui lui sont prescrits, leur utilité, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves prévisibles. L'information a pour fonction de mettre le patient en mesure de faire des choix et de donner un consentement éclairé. L'information doit être délivrée dans le cadre d'un entretien individuel avec le professionnel de santé. L'utilisateur peut se faire accompagner par une personne de confiance qu'il aura désignée. Seule la volonté (manifestée) du patient d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic peut dispenser les professionnels de leur obligation d'informer.

L'utilisateur peut se faire accompagner par la personne de confiance qu'il aura désignée.

Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé. Pour les personnes hors d'état de participer aux décisions - c'est-à-dire d'exprimer leur volonté ou de recevoir l'information - aucune intervention ou investigation ne peut être réalisée sans consultation préalable de la personne de confiance désignée ou, à défaut, de la famille ou des proches, sauf urgence vitale.

Les règles en matière de confidentialité et de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Veuillez à prévenir votre entourage.

## DES DIRECTIVES ANTICIPÉES, POUR QUOI FAIRE ?

**Toute personne majeure peut rédiger ses «directives anticipées» concernant sa fin de vie. C'est une possibilité qui vous est donnée. Il s'agit pour**

2 - La loi prévoit deux cas :

- Le cas d'urgence vitale. Le médecin peut alors ne pas mettre en œuvre vos directives pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation
- Le cas où les directives paraissent manifestement inappropriées ou non-conformes à votre situation médicale

**vous d'exprimer vos volontés par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie, sur les traitements ou actes médicaux qui seront ou ne seront pas engagés, limités ou arrêtés.**

La fin de vie peut arriver après un accident ou à l'issue d'une maladie grave. Dans ces circonstances, vous serez peut-être dans l'incapacité de vous exprimer. Si vous avez rédigé des directives anticipées, votre médecin et vos proches sauront quelles sont vos volontés, même si vous ne pouvez plus vous exprimer.

Bien sûr, envisager à l'avance cette situation est difficile, voire angoissant. Mais il est important d'y réfléchir.

Rédiger des directives anticipées n'est pas une obligation.

### Avec qui en parler ?

Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous conseille dans la rédaction de vos directives. Il pourra vous aider à envisager les diverses situations qui peuvent se présenter en fin de vie. Il pourra vous expliquer les traitements possibles, leur efficacité, leurs limites ou leurs désagréments. Cela pourra éclairer votre choix. Vous pouvez aussi vous rendre sur le site de la Haute Autorité de Santé qui donne des informations et des conseils pour rédiger vos directives anticipées : [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

Vous pouvez également en parler avec votre personne de confiance, personne qui est en mesure de témoigner de vos volontés, avec d'autres professionnels de santé, avec des associations ou avec des proches en qui vous avez confiance.

### Le médecin devra-t-il respecter vos directives ?

Oui, c'est la loi : le médecin de même que tout autre professionnel de santé devra respecter les volontés exprimées dans vos directives anticipées, s'il arrive un jour que vous ne soyez plus en état de vous exprimer. Il ne pourra passer outre vos directives que dans les cas exceptionnels prévus par la loi.<sup>2</sup>

### Après avoir rédigé des directives, est-il possible de les modifier ?

Oui. Les directives anticipées sont valables sans limite de temps mais vous pourrez toujours, à tout moment, les modifier dans le sens que vous souhaitez. En présence de plusieurs directives anticipées, le document le plus récent fera foi.

Si vous souhaitez modifier vos directives anticipées, vous pouvez en rédiger de nouvelles et demander à votre médecin, à l'Hôpital ou à l'établissement médicosocial qui les a conservées de supprimer ou détruire les précédentes.

### Où conserver vos directives ?

Il est important qu'elles soient facilement accessibles. Quel que soit votre choix, informez votre médecin et vos proches de leur existence et de leur lieu de conservation. Ainsi, le jour venu, le médecin qui vous accompagnera lors de la fin de votre vie saura où trouver vos directives afin de les mettre en œuvre. Dans le cas où vous seriez hospitalisé pour une maladie grave ou dans le cas où vous seriez admis dans un établissement pour personnes âgées, vous pouvez confier vos directives à cet Hôpital ou à cet établissement. Il les intégrera dans le dossier ouvert à votre nom. Enfin, vous pouvez également confier vos directives à votre « personne de confiance », à un membre de votre famille ou à un proche. Vous pouvez aussi les conserver chez vous et/ou avoir sur vous une indication du lieu de leur conservation.

L'essentiel est que vous informiez votre médecin et vos proches que vous avez rédigé des directives anticipées en leur indiquant où elles sont conservées. Ainsi vous serez assuré que, lors de votre fin de vie, vos volontés seront respectées. Bien entendu, dans tous les cas, même si vous n'avez pas rédigé de directives anticipées, le médecin qui s'occupera de vous lors de votre fin de vie aura le devoir de faire tout son possible pour vous éviter de souffrir.

## LA PERSONNE DE CONFIANCE

Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Parmi ses missions, elle pourra vous accompagner dans vos démarches liées à votre santé et, si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer : elle pourra recevoir l'information médicale à votre place et sera votre porte-parole.

### Quel est son rôle ?

La personne de confiance a plusieurs missions.

► **Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement La personne de confiance peut si vous le souhaitez :**

- vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos décisions concernant votre santé ;
- assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : elle vous assiste mais ne vous remplace pas ;
- prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical en votre présence : elle n'aura pas accès à l'information en dehors de votre présence et ne devra pas divulguer des informations sans votre accord.

Il est recommandé de lui remettre vos directives anticipées si vous les avez rédigées : ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer. Elle a un devoir de confidentialité concernant les informations médicales qu'elle a pu recevoir, et vos directives anticipées : elle n'a pas le droit de les révéler à d'autres personnes.

► **Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une mission de référent auprès de l'équipe médicale.**

La personne de confiance sera la personne consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité.

Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits et votre volonté, par exemple sur la poursuite, la limitation ou l'arrêt de traitement.

Elle n'exprime pas ses propres souhaits mais rapporte les vôtres. Son témoignage l'emportera sur tout autre témoignage (membres de la famille, proches...).

Si vous avez rédigé vos directives anticipées, elle les transmettra au médecin qui vous suit si vous les lui avez confiées ou bien elle indiquera où vous les avez rangées ou qui les détient.

La personne de confiance peut faire le lien avec votre famille ou vos proches mais peut aussi affronter une contestation s'ils ne sont pas d'accord avec vos volontés.

Elle n'aura pas la responsabilité de prendre des décisions concernant vos traitements, mais témoignera de vos souhaits, volontés et convictions : celle-ci appartient au médecin et la décision sera prise après avis d'un autre médecin et concertation avec l'équipe soignante.

### Attention :

- la personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir s'il vous arrivait quelque chose, si vous étiez hospitalisé(e) ou en cas de décès;
- sa mission ne concerne que votre santé.

### Qui peut la désigner ?

**Toute personne majeure peut le faire!**

C'est un droit qui vous est offert, mais ce n'est pas une obligation : vous êtes libre de ne pas désigner une personne de confiance.

### Qui peut être la « personne de confiance » ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission peut l'être. Ce peut être votre

conjoint, un de vos enfants ou un de vos parents, un ami, un proche, votre médecin traitant.

Il est important que vous échangiez avec elle afin qu'elle comprenne bien vos choix et votre volonté, et puisse être votre porte-parole le moment venu. Elle ne devra pas exprimer ses propres souhaits et convictions mais les vôtres et doit s'engager moralement vis-à-vis de vous à le faire. Elle doit être apte à comprendre et respecter les volontés énoncées dans une situation de fin de vie et mesurer la possible difficulté de sa tâche et la portée de son engagement.

Il est important qu'elle ait bien compris son rôle et donné son accord pour cette mission. Une personne peut refuser d'être votre personne de confiance.

### Quand la désigner ?

Vous pouvez la désigner à tout moment, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap.

La réflexion sur vos directives anticipées et leur rédaction peuvent être un moment opportun car la personne de confiance doit connaître vos souhaits et volontés pour le cas où vous seriez un jour hors d'état de vous exprimer.

D'autres moments peuvent être propices, tels qu'un changement de vos conditions de vie [entrée en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD), passage à la retraite], de votre état de santé, l'annonce d'une maladie grave (...): désigner une personne de confiance est le moyen d'être sûr, si un jour vous n'êtes plus en état de dire votre volonté, que vos souhaits seront respectés ; cela pourra soulager vos proches et parfois éviter des conflits familiaux. Dans le cas particulier où vous seriez hospitalisé(e), il vous sera demandé si vous avez désigné une personne de confiance et il vous sera proposé d'en désigner une pour la durée de l'hospitalisation. Mais ce n'est pas obligatoire.

### Comment la désigner ?

La désignation doit se faire par écrit : vous pouvez la faire sur papier libre, daté et signé, en précisant ses nom, prénoms, coordonnées pour qu'elle soit joignable ou utiliser le formulaire joint. Elle doit cosigner le document la désignant.

Si vous avez des difficultés pour écrire, vous pouvez demander à deux personnes d'attester par écrit que cette désignation est bien votre volonté. Vous pouvez changer d'avis et/ou de personne de confiance à tout moment en le précisant par écrit (ou par oral devant deux témoins qui l'attesteront par écrit). Il est recommandé de prévenir votre précédente personne de confiance et les personnes qui détiennent

son nom qu'elle n'a plus ce rôle et de détruire le document précédent.

### Comment faire connaître ce document et le conserver ?

Il est important que les professionnels de santé soient informés que vous avez choisi votre personne de confiance et aient ses coordonnées dans votre dossier : il est recommandé que ce document soit intégré dans le dossier médical de votre médecin traitant et/ou celui de l'équipe soignante hospitalière quand il y en a une, et/ou de l'EHPAD ou de tout autre lieu de résidence/d'hébergement (établissement social ou médico-social), (personnes en situation de grande dépendance ou de précarité). Vous pouvez également le conserver avec vous. À terme, le nom de votre personne de confiance pourrait être inscrit sur votre Dossier Médical Partagé.

Il est important également que les proches soient informés que vous avez choisi une personne de confiance et connaissent son nom.

### Autres rôles de la personne de confiance

La personne de confiance peut intervenir dans des contextes médicaux particulièrement encadrés par la loi :

- les essais thérapeutiques : elle reçoit l'information adaptée si le patient ou son représentant légal ne peut pas la recevoir ;
- la recherche biomédicale : dans les situations où le consentement de la personne ne peut être recueilli (urgence ou personne hors d'état de le donner), celui-ci peut être demandé à la personne de confiance ;
- les tests génétiques : lorsqu'il est impossible de recueillir le consentement de la personne concernée, la personne de confiance peut être consultée ;
- lors d'une hospitalisation psychiatrique sous contrainte : la personne de confiance peut accompagner la personne malade lors des autorisations de sortie.

## LE MÉDIATEUR

### Le médiateur médical

Si l'usager s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité médicale, il peut demander l'assistance et les conseils d'un médiateur médical. Les missions de ce dernier consistent à :

- Prendre contact avec le plaignant (le patient ou l'un de ses proches) et lui proposer généralement un rendez-vous,
- Consulter le dossier médical, avec l'accord du patient,

1 - Les personnes sous tutelle doivent avoir l'autorisation du juge ou du conseil de famille s'il a été constitué.

- Compléter l'information, expliquer et essayer de résoudre les malentendus éventuels,
- Informer, si besoin, sur les modalités du recours gracieux - qui fera intervenir l'assurance de l'Hôpital
- Rédiger systématiquement un compte-rendu de la rencontre avant de rendre compte au directeur de l'établissement - qui dispose du pouvoir de décision - en lui adressant, ainsi qu'aux services concernés, ses recommandations,
- Indiquer au plaignant les voies de recours judiciaire possibles, si les démarches amiables ont échoué.

## Le médiateur non médical

Le médiateur non médical est appelé à connaître toutes les plaintes. Ses missions et les modalités de saisine sont alors similaires à celles du médiateur médical. Pour toute information concernant les modalités de saisine du médiateur le secrétariat de la direction des relations usagers se tient à votre disposition au **0386861017** ou **usagers@ch-sens.fr**. Il est possible d'être accompagné par les Représentants des Usagers (RU) lors des médiations.

## LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

La principale mission de la Commission des Usagers (CDU) est de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches.

Ainsi, lorsqu'une plainte ou une réclamation est adressée à l'établissement, les réponses apportées par les responsables de l'Hôpital doivent être mises à la disposition des membres de la commission. La CDU a également d'autres missions :

- Elle examine les plaintes et réclamations ne présentant pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. Pour cela, la commission peut rencontrer le plaignant si elle le juge utile. Au vu du dossier, elle formule des recommandations pour apporter une solution au litige ou pour que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut aussi émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.
- Elle contribue à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches. Elle travaille également sur l'élaboration des outils de recueil d'indicateurs de la satisfaction des usagers. La commission rédige chaque année un rapport sur son activité et sur le respect des droits des usagers au sein de l'établissement.

### Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge :

Dans un premier temps, nous vous invitons à nous faire part de votre retour d'expérience via le questionnaire de satisfaction joint à ce livret ou disponible sur le site Internet de l'Hôpital

[www.ch-sens.fr](http://www.ch-sens.fr). Nous vous invitons également à vous adresser directement auprès du responsable du service concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez écrire au directeur du Centre Hospitalier de Sens, 1 avenue Pierre de Coubertin - 89100 Sens ou prendre contact téléphoniquement au **03 86 86 10 17** ou par mail à l'adresse suivante : **usagers@ch-sens.fr**

Celle-ci veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités décrites dans le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la Commission des Relations Usagers et avec les médiateurs médecin et non médecin.

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que l'établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes et décider des mesures qui pourront y répondre. Que vous soyez satisfait ou non, il est donc très important que nous le sachions. Aidez-nous à progresser.

### Saisir la Commission de Conciliation et d'Indemnisation des accidents médicaux des affections latrogènes et des Infections Nosocomiales (CCI).

Elle favorise la résolution des conflits par la conciliation et permet l'indemnisation des victimes d'accidents médicaux dont le préjudice présente un degré de gravité supérieur à un seuil fixé par le décret du 4 avril 2003.

Pour plus d'informations : **www.oniam.fr**



**Penser également à vous référer aux représentants des usagers (cf. p43 : l'affiche de la CDU)**

## MON ESPACE SANTÉ



### Activer Mon espace santé

Pour l'activer, j'ai besoin de :

-  Mon numéro de sécurité sociale  
Mon numéro de série de carte Vitale
-  5 minutes de mon temps

[Commencer](#)

Je peux aussi [clôturer](#) ou [m'opposer](#) à Mon espace santé

### Le service public pour gérer sa santé

Vous avez la main sur votre santé

- **Au quotidien**, recevez, stockez et partagez vos documents de santé (ordonnances, résultats d'analyses, etc.).
- **En consultation**, partagez vos antécédents médicaux avec votre professionnel de santé en toute sécurité
- **Pour vos enfants**, activez Mon espace santé pour suivre leur santé.

Pour obtenir davantage d'informations, vous pouvez consulter le site <https://www.monespacesante.fr/>. Gratuit, confidentiel et sécurisé, le Dossier Médical Partagé conserve précieusement vos informations de santé en ligne. Il vous permet de les partager avec votre médecin traitant et tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge, même à l'hôpital. Mon espace santé est le seul service qui vous permet de retrouver dans un même endroit.

### En cas d'urgence, Mon espace santé peut améliorer l'efficacité de votre prise en charge

En cas d'urgence, un professionnel de santé doit

agir vite. L'accès à votre Dossier Médical Partagé peut s'avérer particulièrement utile :

Lors d'un appel au Samu Centre 15 vous concernant, le médecin régulateur pourra alors accéder à votre Dossier Médical Partagé;

Si votre état présente un risque immédiat pour votre santé : un professionnel de santé pourra accéder à votre Dossier Médical Partagé.

Tous ces accès en urgence sont tracés dans votre Dossier Médical Partagé.

### Un dossier confidentiel, sécurisé et à votre main

L'accès à votre Dossier Médical Partagé est hautement sécurisé. A part vous, seuls les professionnels de santé autorisés (votre médecin traitant, infirmier, pharmacien...) peuvent le consulter :

Vous pouvez ajouter ou masquer un document. Seul votre médecin traitant peut accéder à l'ensemble des informations contenues dans Mon espace santé.

Vous pouvez gérer les accès à Mon espace santé (bloquer un professionnel de santé, supprimer une autorisation).

Vous êtes libre de demander à tout moment la fermeture de votre espace santé.

Mon espace santé n'est pas obligatoire et n'a aucun impact sur vos remboursements.

### MON ESPACE SANTÉ, C'EST POUR QUI ?

Chaque personne bénéficiant d'un régime de sécurité sociale peut disposer d'un Dossier Médical Partagé. Mon espace santé est particulièrement utile pour les personnes ayant souvent recours aux soins comme les patients atteints d'une maladie chronique ou les femmes enceintes.

#### Par ailleurs, le code de la santé publique précise que :

Article R1112-91 : Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92 : L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de sai-

si un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93 : Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R1112-94 : Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

**A NOTER :** Sans refus de votre part, votre espace santé est ouvert d'office. Vous recevrez automatiquement dans votre espace santé les lettres de liaison, les comptes rendus des consultations, les résultats d'imagerie et de biologie ...



**l'Assurance  
Maladie**



**Partez  
à la conquête  
d'un nouvel espace  
pour votre santé.**

**mon  
ESPACE  
SANTÉ**

**VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.**

# NOS ENGAGEMENTS

Au sein de l'Établissement, il existe :

## La Sous-Commission de Liaison Alimentation et Nutrition (SCLAN)

La SCLAN est chargée de coordonner la politique nutritionnelle de l'établissement. Elle participe à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et à la qualité de l'ensemble des prestations alimentation et nutrition

La SCLAN a pour missions de :

- Réaliser des autoévaluations, des propositions et des déploiement d'actions d'amélioration dans le cadre des critères du manuel de certification HAS ainsi que dans tout processus d'accréditation et de certification relevant de la compétence de la SCLAN.
- Coordonner la politique nutritionnelle de l'établissement.
- Participer à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et à la qualité de l'ensemble des prestations alimentation et nutrition.

Composée de professionnels médicaux, paramédicaux, médico-techniques, de membres de la direction, des services économiques, hygiène, qualité et restauration la SCLAN s'est pourvue d'un bureau chargé de préparer et de coordonner les actions d'évaluation et/ou d'amélioration. Les actions validées par le bureau de la CME et par la direction sont intégrées au PAQSS de l'établissement (Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins).

## Une Équipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH)

L'Établissement met tout en œuvre pour prévenir et lutter contre les infections nosocomiales (infections contractées lors d'une hospitalisation)

L'EOHH est composée d'une équipe pluridisciplinaire (pharmacien, infirmières, secrétaire). Des thèmes prioritaires de prévention du risque infectieux sont définis, dont :

- Les précautions standards dont l'hygiène des mains ;
- La lutte contre les bactéries multi résistantes aux antibiotiques (BMR) ;
- L'organisation et la coordination de la surveillance des infections nosocomiales.

Ces actions s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des soins (programme annuel d'actions de prévention).

## La Sous-Commission des Anti-Infectieux et de Lutte contre les Infections Nosocomiales (SCAILIN)

La SCAILIN est une sous-commission pluridisciplinaire associant les différents métiers de l'Hôpital. Dans le cadre de son programme annuel, la SCAILIN a pour mission :

plinaire associant les différents métiers de l'Hôpital. Dans le cadre de son programme annuel, la SCAILIN a pour mission :

- Organiser et coordonner la prévention et la surveillance du risque infectieux nosocomial.
- S'assurer du respect des recommandations, des bonnes pratiques et autres exigences réglementaires en matière de lutte contre les infections associées aux soins.
- Promouvoir la formation et l'information sur le risque infectieux nosocomial et le bon usage des anti-infectieux, pour les professionnels, les patients et les usagers.

Pour mettre en œuvre son programme, la SCAILIN s'appuie sur une Équipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH) et un large réseau de correspondants en hygiène au sein des différents services.

### Lors de votre hospitalisation

Aidez-nous à prévenir les infections nosocomiales en respectant les mesures d'hygiène qui pourront vous être demandées, ainsi qu'à votre entourage. Ces mesures vous seront expliquées et sont destinées à vous protéger et protéger les autres patients de l'infection.

## LA SOUS-COMMISSION DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (SCLUD)

### La douleur n'est pas une fatalité

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

### Nous pouvons la prévenir

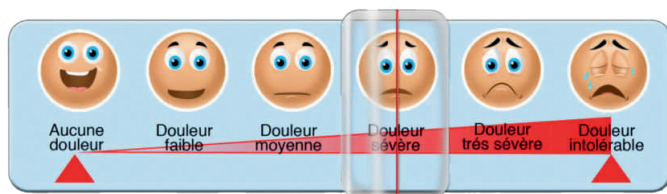
La prise en charge de la douleur doit être une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation...), vous devez être prévenu qu'une douleur peut survenir.

### Nous pouvons la traiter

Traiter la douleur, cela peut prendre du temps. C'est contribuer à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres...

## Avoir mal ce n'est pas normal

La douleur n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer. N'hésitez pas à en parler, votre médecin en cherchera les causes. Il n'y a pas une mais des douleurs qui se distinguent par leur origine, leur durée, leur intensité. La souffrance morale augmente les douleurs. Parlez-en à l'équipe soignante.



## Traiter la douleur, c'est possible !

Nous mettons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour la soulager, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur. Les médicaments : les antalgiques sont des médicaments qui soulagent. Il existe plusieurs types d'antalgiques.

La morphine et ses dérivés sont les plus puissants d'entre eux. Il n'y a pas de risque de dépendance si le traitement antalgique est bien conduit. Votre médecin vous prescrira un traitement adapté. Celui-ci sera ajusté en fonction de l'évaluation régulière de vos douleurs.

Les autres moyens : D'autres moyens peuvent être employés pour réduire les douleurs, améliorer votre confort et votre bien-être : la relaxation, l'hypnose, le repos, les massages, des applications de poches de glace ou d'eau chaude, la stimulation électrique.

Comme les médicaments, ils seront adaptés à votre cas.

## L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider

Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager. Ils évalueront votre douleur et vous proposeront les moyens les plus adaptés à votre cas.

L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider à évaluer votre douleur à l'aide d'échelles.

L'équipe mobile de la douleur du CH de Sens est joignable au 0386861555, située au 5<sup>e</sup> étage de l'hôpital.

## LES SOINS PALLIATIFS

### Le cadre législatif

L'Équipe Mobile de Soins Palliatifs intervient dans le cadre :

- De la loi du 9 juin 1999 visant à garantir le droit à l'accès aux Soins Palliatifs,

- De la loi d'Avril 2005 (Loi Léonetti relative aux droits des malades).
- De la loi N°2016-87 du 2 février 2016 Leonetti-Claeys relative aux nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie.

## La loi Leonetti-Claeys s'inscrit dans la continuité de la loi Léonetti de 2005 : le droit de faire respecter ses volontés est renforcé :

- **Les directives anticipées** sont contraignantes et s'imposent au médecin (sauf dans 3 cas : urgences vitales, caractère manifestement inapproprié ou rédaction non conforme à la situation médicale). Elles n'ont aucune limite de validité. La loi prévoit 2 modèles, selon que la personne se sait ou non atteinte d'une maladie grave.
- **Le renforcement du statut de la personne confiance** : son témoignage prévaut sur tout autre. Sa désignation est faite par écrit et co-signée par la personne désignée.
- **La lutte contre l'acharnement thérapeutique** : la nutrition et l'hydratation artificielle constituent des traitements qui peuvent être arrêtés au même titre que les autres traitements après réunion collégiale.
- **Le droit à une sédation profonde et continue jusqu'au décès dans 3 circonstances** :
  - A la demande du patient lorsque le pronostic vital est engagé à court terme, lorsqu'il présente un ou des symptômes ou une souffrance impossible à contrôler autrement que par cette sédation ;
  - A la demande du patient lorsqu'il choisit l'arrêt d'un traitement qui le maintient en vie artificiellement, cet arrêt va engager son pronostic vital à court terme et être susceptible d'entraîner une souffrance insupportable ;
  - Lorsque le patient ne peut pas exprimer sa volonté et lorsque le médecin, au terme d'une procédure collégiale, arrête un traitement de maintien en vie, au titre du refus de l'obstination déraisonnable. La sédation profonde et continue s'impose lorsque le patient présente des signes de souffrance, ou que celle-ci ne peut être évaluée du fait de son état cérébral ou cognitif (personnes cérébrolésées quel que soit leur âge et personnes atteintes de troubles cognitifs très évolués).

## Qu'est-ce qu'une Equipe Mobile de Soins Palliatifs (ou EMSP) ?

C'est une équipe multidisciplinaire regroupant : médecins, infirmières, psychologue, secrétaire (pouvant faire appel à d'autres personnes ressources : assistante sociale, diététicienne ).

## Quel est son but ?

Renforcer les équipes dans la prévention, l'évaluation et le soulagement de la douleur des patients et des symptômes (angoisse, anxiété, difficulté à respirer, problèmes de sommeil), le soutien de leur entourage,

Proposer un temps d'écoute aux patients et aux familles.

## L'ÉQUIPE AU CH DE SENS

### Où et comment intervient-elle ?

Dans les services du Centre Hospitalier à la demande:

- des soignants,
- des patients,
- des familles.

(Systématiquement avec l'accord du médecin référent du service)

### Comment la joindre ?

Au 5<sup>e</sup> étage du Centre Hospitalier.

Par téléphone au **03 86 86 15 35** (répondeur 24h/24).

A noter - L'EMSP collabore avec les bénévoles de L'ASP Du SENONAI, association ayant pour objet l'accompagnement des malades en fin de vie (à l'Hôpital, CMLS, St Jean, domicile...), en collaboration avec l'équipe médicale et le soutien des proches.

**Contact :** Madame Chaussod Francine  
[chaussod.francine@orange.fr](mailto:chaussod.francine@orange.fr)  
Madame Françoise GENTIER  
[gentiers7@gmail.com](mailto:gentiers7@gmail.com)

## LA SECURITE TRANSFUSIONNELLE

### Si vous êtes transfusé

Les produits sanguins utilisés proviennent des dons de donneurs de sang bénévoles sélectionnés et sont rigoureusement contrôlés pour répondre à des normes de qualité et de sécurité.

Quels sont aujourd'hui les risques connus de la transfusion ? La majorité des réactions sont sans gravité (urticaire, frissons, fièvre). Tout effet indésirable qui surviendrait au cours ou au décours d'une transfusion est recueilli et analysé par une équipe d'hémovigilance dont dispose notre établissement.

Lors de votre sortie d'hôpital, 2 documents vous seront adressés ou remis :

- Un document comportant la nature et le nombre de produits sanguins qui vous ont été transfusés pendant votre séjour
- Une ordonnance pour effectuer à distance de la transfusion une analyse de recherche d'anticorps irréguliers (RAI), afin d'améliorer la sécurité d'éventuelles

transfusions ultérieures. Ce bilan peut être effectué au laboratoire de l'hôpital ou dans un laboratoire de votre choix. Conservez ces documents et montrez-les à votre médecin traitant : il en a besoin pour votre suivi médical.

## RÉSEAU HOPITAL SANS TABAC PRÉVENIR LES CONDUITES ADDICTIVES



Le Centre Hospitalier de Sens fait partie du Réseau Hôpital Sans Tabac. Vous souhaitez une information sur l'aide à l'arrêt du tabac ?

Vous souhaitez une aide durant votre hospitalisation ? Les substituts nicotiques peuvent vous être délivrés durant votre hospitalisation sur prescription médicale. Vous pouvez vous renseigner auprès du personnel soignant ou contacter l'Unité d'Addictologie au **03 86 86 15 35**.

Le décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 renforce les dispositions de la loi EVIN en posant le principe d'une interdiction totale de fumer dans les lieux à usage collectif à compter du 1<sup>er</sup> février 2007.

Il ne sera plus toléré de fumer dans quelque local ou pièce que ce soit au sein du Centre Hospitalier.

Un abris fumeur est à votre disposition à l'extérieur de l'hôpital, sur le parvis.



### Il est strictement interdit de fumer dans votre chambre

En contrevenant à cette règle de base, vous risquez de compromettre votre sécurité et celle de vos voisins. Votre responsabilité personnelle serait engagée lors d'un sinistre.

En cas d'incendie, restez calme, alertez le personnel et fermez les portes pour éviter la propagation des fumées.

Des consignes de sécurité sont affichées au niveau de chaque sortie de service. De plus, l'Hôpital est équipé d'un système de lutte contre l'incendie (extincteurs, détecteurs de fumée, porte coupe-feu, désenfumage, etc.).

En cas de problèmes, appelez le personnel soignant qui a reçu une formation de base. C'est le premier maillon de la chaîne de secours avant les pompiers.

### L'Unité de Soins Palliatifs sur le site St Jean

L'Unité de Soins Palliatifs accueille des patients atteints de maladie graves, quel que soit leur âge. Situé sur le site St Jean, au 7 boulevard Maréchal Foch à Sens, ce service compte 12 lits

L'équipe se relaie dans un objectif de soulagement des symptômes et d'amélioration de la qualité de vie en définissant un projet de soins individualisé, permettant l'accueil des familles.

«La médecine palliative repose sur la définition suivante : le suivi et la prise en charge de patients atteints d'une maladie active, progressive, dont le stade est avancé et le pronostic limité, et dont le traitement vise au maintien de la qualité de vie.»

- cicely Saunders (1918-2005) -

## ACTUALITÉS

### L'envoi sécurisé de documents médicaux : la dématérialisation au service des patients et des médecins

«LIFEN Documents» est un service complet de gestion des courriers médicaux. Il permet d'envoyer les documents médicaux directement par email ou par voie postale aux professionnels de santé et aux patients, de façon sécurisée.



Depuis fin décembre 2022, l'ensemble des services de consultation et d'hospitalisation, ainsi que le service des urgences et le service d'imagerie médicale, transmettent via LIFEN l'ensemble des documents médicaux (lettre de liaison, compte rendu opératoire, compte rendu d'imagerie, compte rendu de passage aux urgences et convocation de rendez-vous). La transmission se fait via les messageries sécurisées pour la médecine de ville, par mail pour les patients et par voie postale si l'envoi par mail n'est pas possible. Il reste à systématiser l'envoi des comptes rendus de consultation aux patients.

### LIFEN est devenu notre unique outil de transmission d'informations médicales sécurisé.

LIFEN en quelques chiffres (décembre 2022) :

- Taux de dématérialisation global\* : 59%
- Taux de dématérialisation médecins de ville : 83%
- Taux de dématérialisation patients : 38%

Nous pouvons encore améliorer ces chiffres notamment pour l'envoi patient en restant vigilants sur la présence d'une adresse mail et d'un numéro de téléphone portable dans chaque dossier de patient (CPAGEI).



### Une campagne d'information à destination des usagers

Nous avons lancé une campagne d'informations, pour une durée de 3 à 4 mois, auprès des patients, via les secrétariats de chaque service : à chaque nouveau patient, la secrétaire lui remet le flyers « votre médecin vous transmet vos documents médicaux par e-mail ».



### Chaque document envoyé par LIFEN est intégré dans les DMP.

LIFEN alimente de façon systématique et sans aucune action de la part des AMA, les DMP des patients. Voici les types de documents intégrés dans les DMP :

- Lettre de liaison/compte rendu d'hospitalisation
- Compte rendu opératoire
- Compte rendu de passage aux urgences adultes
- Compte rendu d'imagerie médicale

L'ensemble de ces documents santé dématérialisés émanant de l'Hôpital est alors directement reçu par le patient, via LIFEN mais aussi via son DMP. Une modernisation des systèmes d'information qui nous permet de répondre aux besoins des médecins libéraux qui doivent suivre le parcours de soins de leurs patients qui lui-même est destinataire de ses données de santé.

\* Médecins de ville, patients, organisations en dehors du GHT



L'ensemble du personnel  
hospitalier reste à votre écoute  
et à votre disposition.

Retrouvez-nous sur :

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



Centre Hospitalier de Sens

# CHARTRE DE LA LAÏCITÉ DANS LES SERVICES PUBLICS

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

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

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

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

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

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

## LES AGENTS DU SERVICE PUBLIC

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

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

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

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

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

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

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

## LES USAGERS DU SERVICE PUBLIC

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

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

A ce titre, ils ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public en se fondant sur des considérations religieuses. Dans les cas les plus graves, des sanctions pénales peuvent être appliquées.

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

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

Pour en savoir plus : [www.laicite.gouv.fr](http://www.laicite.gouv.fr)

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

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

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



# Charte de l'enfant hospitalisé



L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessaires par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.



Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.



On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.



L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.



L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986.  
Circulaire du Secrétariat d'Etat à la Santé de 1999 préconise son application.



# Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

- 1 Choix de vie**  
Toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
- 2 Domicile et environnement**  
Le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement, doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
- 3 Une vie sociale malgré les handicaps**  
Toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
- 4 Présence et rôle des proches**  
Le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
- 5 Patrimoine et revenus**  
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus.
- 6 Valorisation de l'activité**  
Toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
- 7 Liberté de conscience et pratique religieuse**  
Toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
- 8 Préserver l'autonomie et prévenir**  
La prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
- 9 Droit aux soins**  
Toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
- 10 Qualification des intervenants**  
Les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisants.
- 11 Respect de la fin de vie**  
Soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
- 12 La recherche : une priorité et un devoir**  
La recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.
- 13 Exercice des droits et protection juridique de la personne**  
Toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens mais aussi sa personne.
- 14 L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion**  
L'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.



Collège National des Gynécologues et Obstétriciens Français

Les professionnels ont parfaitement conscience de la particularité de la consultation de gynécologie ou d'obstétrique qui touche à l'intimité psychique et physique des femmes.

Cette consultation nécessite une écoute, une attitude, un dialogue et un examen physique dans un esprit de bienveillance et de respect mutuel.

C'est pourquoi nous proposons à tous les praticiens de France d'adhérer à cette charte et de l'afficher dans les lieux d'attente, et à chaque femme d'en prendre connaissance avant la consultation.

## CHARTRE DE LA CONSULTATION EN GYNÉCOLOGIE OU EN OBSTÉTRIQUE

- ▶ La consultation en gynécologie ou en obstétrique n'est pas une consultation comme les autres puisqu'elle touche à l'intimité des patientes.
- ▶ Le praticien, médecin ou sage-femme, conduit la consultation avec bienveillance et respect, en gardant à l'esprit la particularité de cette consultation et les besoins d'écoute et de dialogue.
- ▶ L'examen clinique n'est pas systématique. Par exemple, il n'est pas conseillé lors de la première consultation d'une jeune femme pour contraception, en l'absence de symptômes.
- ▶ L'examen clinique est précédé d'une explication sur ses objectifs et ses modalités. Si la femme désire ne pas être examinée, elle est invitée à en faire part en début de consultation.
- ▶ L'examen fournit des renseignements que l'imagerie ne peut pas apporter (comme l'état de la vulve, du vagin et du col, la mobilité des organes pelviens, la contraction des muscles ou la cartographie des zones douloureuses et la typologie des douleurs, ou encore l'origine de saignements ou de pertes). Il permet aussi la pratique de prélèvements (frottis, examens bactériologiques).
- ▶ L'accord oral de la femme est recueilli avant tout examen clinique.
- ▶ La femme doit pouvoir se dévêtir à l'abri des regards, dans le respect de sa pudeur.
- ▶ La personne examinée peut être assistée par l'accompagnant de son choix.

- ▶ L'examen peut comporter une palpation des seins, une palpation abdominale, un toucher vaginal avec un gant ou doigtier; et l'usage de matériels médicaux tels qu'un spéculum ou une sonde endovaginale. Dans certains cas, le recours à un toucher rectal après explications peut être justifié.
- ▶ L'examen doit pouvoir être interrompu dès que la patiente en manifeste la volonté. Aucune pression, en cas de refus, ne sera exercée sur elle ; il convient alors de l'informer de l'éventuelle nécessité d'un nouveau rendez-vous pour réaliser l'examen, si celui-ci est indispensable, et de l'informer des limites diagnostiques et thérapeutiques que cette absence d'examen clinique peut entraîner.
- ▶ À l'hôpital ou en cabinet de ville, pour former les soignants de demain, un étudiant est susceptible d'assister à la consultation ; la présence d'un tiers, soignant, est soumise au consentement de la femme. Tout geste médical ou examen clinique éventuel pratiqué par l'étudiant est également subordonné à l'accord de la personne examinée.
- ▶ Les termes de cette charte s'appliquent à toutes les explorations d'imagerie gynécologiques (telles les échographies endovaginales, les colposcopies, les hystéroscopies, les hystérogographies, les hystérosonographies, les bilans urodynamiques...), qui doivent également respecter la pudeur de la femme.

*rédaction : 21 octobre 2021*

CNGOF - Collège national des gynécologue et obstétriciens français



CEGO - Collège des enseignants de gynécologie-obstétrique **CEGO**

CNEGM - Collège national des enseignants de gynécologie médicale



FNCGM - Fédération nationale des collèges de gynécologie médicale



SCGP - Société de chirurgie gynécologique et pelvienne



SFG - Société française de gynécologie



# CHARTRE DU NOUVEAU-NÉ HOSPITALISÉ

L'hospitalisation du nouveau-né est un réel défi pour tisser les liens familiaux et suscite des émotions intenses. Elle nécessite la mobilisation des ressources de tous pour offrir au bébé les meilleures chances de bien grandir. Les études scientifiques démontrent que la création du lien d'attachement entre le nouveau-né et sa famille, dès les premiers instants de vie, est primordiale pour son bon développement. Le dialogue et la concertation entre les parents et les soignants se trouvent au cœur d'une prise en charge optimale du nouveau-né hospitalisé.

**Conscients de ces enjeux, nous, parents de nouveau-nés hospitalisés et professionnels de la naissance, nous engageons à tout mettre en œuvre pour que le nouveau-né hospitalisé bénéficie :**



**1 De la présence continue, dès sa naissance, sans restriction, 24h/24, d'au moins l'un de ses parents, ou d'une personne de confiance.**

Les parents choisissent, s'ils le souhaitent, une à deux personnes de confiance pour les soutenir et les relayer tout au long de l'hospitalisation.



**2 Des meilleures conditions pour créer le lien d'attachement avec ses parents** (contact physique, bercement, échanges vocaux, alimentation) qui améliorent son état de santé et son bon développement.

Parents et soignants partagent leurs connaissances pour regarder ensemble le bébé, comprendre ses réactions et entrer en relation avec lui.



**3 Du contact peau à peau quotidien, avec au moins l'un de ses parents, ou la personne de confiance désignée par eux, le plus tôt possible, de façon prolongée au cours des 24h et jusqu'à la sortie.**



**4 Du colostrum maternel (1<sup>er</sup> lait) sans restriction d'âge gestationnel ou de poids, en l'absence de contre-indication médicale.**

L'équipe soignante informe et accompagne la mère dans la façon de nourrir son enfant et la soutient dans ses choix.



**5 De la possibilité de téter au sein ou au biberon, aussitôt qu'il montre la capacité à le faire, sans restriction d'âge gestationnel.**



**6 D'un environnement confortable adapté à son développement sensoriel** (luminosité, son, odeur, goût, toucher).



**7 De la participation de ses parents aux soins qu'il reçoit avec l'accompagnement des professionnels de santé.**



**8 Du rôle protecteur de ses parents dans la prise en charge de l'inconfort et de la douleur en étroite coopération avec les soignants.**



**9 Des informations accessibles et compréhensibles destinées à ses parents pour comprendre son état de santé et prendre soin de lui.**



**10 D'une prise en charge individualisée, élaborée en concertation avec ses parents, et en accord avec la littérature scientifique la plus récente sur le sujet.**

Signataires de la Charte



Sous le patronage de

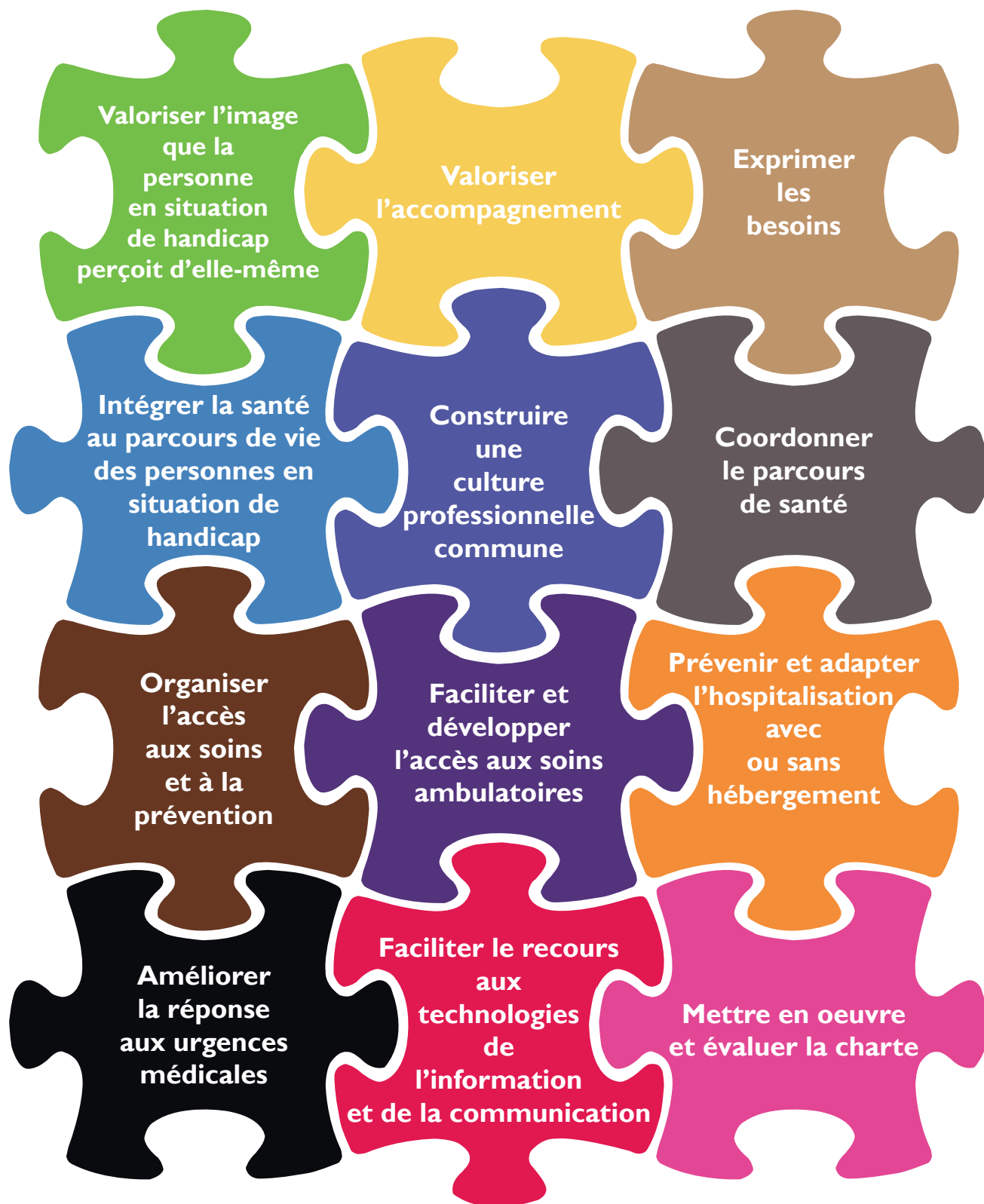


Avec le soutien de



# CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap





# COMITÉ ÉTHIQUE DU CENTRE HOSPITALIER DE SENS

## CHARTRE DE FONCTIONNEMENT

### 1 - OBJECTIFS

La charte de fonctionnement a pour objet de définir l'activité et les modalités de fonctionnement du COMITÉ ETHIQUE (ComETH) du CENTRE HOSPITALIER DE SENS.

L'évolution de la société vers une plus grande technicité, le souhait du patient de connaître et de décider concernant les soins qui lui sont prodigués, l'intrication des problèmes médicaux aux problèmes sociaux, économiques et culturels, rendent les décisions de soins complexes. Il est alors souhaitable et nécessaire de trouver un temps d'échange, des pistes de réflexion et un éclairage.

L'objectif du ComETH est d'aider à une prise en charge éthique des patients. Il s'agira :

- de sensibiliser à la réflexion éthique,
- d'aider les soignants & décideurs en apportant un éclairage éthique dans des situations complexes.

Le ComETH ne doit pas être un lieu de résolution de conflits ou de prise de décision. Il n'a qu'un avis consultatif. Il n'est pas non plus un groupe de parole.

### 2 - ACTIVITÉS

#### - Réunion des membres autour d'un cas particulier

Les membres du Comité se réunissent autour d'un cas éthique sur saisine.

#### - Conférences

Des conférences sur des thèmes éthiques peuvent être proposées.

#### - Réunion-débat autour d'un thème particulier

Des réunions de discussion ou de réflexion peuvent être proposées.



### 3. LES MEMBRES

Le Docteur Anne GUEDON et Lionel CHAPEY sont les responsables du ComETH du CH de SENS. Melody DELORME en est la secrétaire.

Toute personne qui travaille au CENTRE HOSPITALIER DE SENS, quelle que soit sa catégorie professionnelle (secteur sanitaire ou médicosocial des sites de Sens et Villeneuve sur Yonne) peut participer et s'inscrire au Comité Ethique auprès du secrétariat (03.86.96.75.05) et ce, à tout moment.

Sont associées également des personnes extra-hospitalières (philosophe, avocat, juriste, représentant de famille, représentant des usagers, représentant d'association, représentant de culte, ...) afin d'élargir la réflexion.

Tout membre du ComETH s'engage à venir participer aux réunions et à la vie du groupe comme il est tenu à la confidentialité des échanges.

### 4. FONCTIONNEMENT

Toute personne désireuse d'effectuer une saisine doit informer le secrétariat du ComETH de son souhait de voir traiter une situation particulière via l'adresse : mdelorme@ch-sens.fr. Les représentants des usagers peuvent solliciter le Comité Ethique selon les mêmes modalités.

Le secrétariat en informera les responsables qui détermineront si la question est bien d'ordre éthique. Si tel est le cas, le patient et/ou son entourage et/ou les professionnels peuvent être rencontrés en amont par des membres du comité éthique afin de recueillir les éléments nécessaires à l'analyse de la situation.

Une réunion sera ensuite calée : la date, l'heure et le lieu seront précisés par courriel. Cette réunion aura pour but de mettre en relief la problématique éthique suscitée par la situation particulière lors d'un échange entre ses membres. Les responsables du ComETH rappelleront les principes éthiques cliniques.

La présentation de la situation éthique sera assurée par la personne qui a saisi le Comité. Chacun des membres présents s'exprimera de façon égale et chaque avis aura la même valeur. Au terme de l'échange, chaque participant donnera son avis sur la question posée. Il n'y aura pas d'obligation au requérant de suivre cet avis qui n'est que consultatif.

### 5. COMPTES-RENDUS

**Comptes-rendus des saisines** : un compte-rendu anonymisé de la réunion est rédigé par un des membres du comité. Ce compte-rendu n'est pas diffusé dans le service ni transmis au dossier médical. Il appartient au requérant de transmettre oralement l'avis du ComETH. Ce compte-rendu sera conservé dans les annales du ComETH et consultable par ses membres après avis des responsables. A noter que des CR anonymisés peuvent être échangés entre le ComETH de SENS et le Comité Régional d'Ethique pour des échanges de pratiques.

**Comptes-rendus des conférences et des réunions sur thème** : un compte-rendu sera archivé dans les annales du ComETH si l'intervenant donne son support. Il sera disponible sur demande auprès de mdelorme@ch-sens.fr.

### 6. RÉUNION ANNUELLE & COMMUNICATION

Une réunion annuelle du ComETH aura lieu une fois par an, sur invitation. Un bilan de l'activité et les perspectives du comité y seront présentés.

Une communication sur les activités du ComETH dans le Journal de l'Hôpital aura lieu au moins une fois par an.



# LES ASSOCIATIONS

## ■ AFD 89

**l'Association Française des Diabétiques de l'Yonne**

L'ensemble des bénévoles de l'AFD 89 est pleinement engagé dans la gouvernance de la santé. En outre, l'AFD oeuvre à la guérison du diabète en soutenant la recherche scientifique et développe des actions de solidarité internationale. Les membres de l'association travaillent en étroite collaboration avec les professionnels de santé des hôpitaux afin d'organiser la mise en oeuvre d'actions d'information sur le thème du diabète (prévention et sensibilisation par des tests glycémiques).

**Madame Marie-Claire WEINBRENNER**  
**14, Avenue Courbet - 89000 AUXERRE**  
**03 86 46 63 28 / yonne.diabete@orange.fr**

## ■ Kiosque à Musique

L'association et ses bénévoles, en l'occurrence sur la ville de Sens le Duo Angélus, agissent en collaboration avec les équipes soignantes et administratives. Le duo propose aux patients des rencontres artistiques, temps de plaisir, de découverte culturelle et d'émotion, au coeur de l'hospitalisation.

**Philippe ZROUNBA**  
**29 rue René Leynaud - 69001 LYON**  
**06 21 58 28 48 / duoangelus@gmail.com**

## ■ Sans kilos

Les bénévoles de l'association 'Sans kilo les sleeves' interviennent au sein d'établissement de santé afin de proposer aux personnes souffrant d'obésité, des réunions d'information autour de cette pathologie.

**12 rue Fenel 89100 SENS**  
**06 36 50 08 84**  
**sans-**  
**kilo2013@**  
**gmail.com**



## ■ ADAVIRS

**Association Départementale d'Aide aux Victimes d'Infractions et à la Réinsertion Sociale**

L'ADAVIRS est une association loi 1901 dont la mission est d'apporter, gratuitement et de manière confidentielle, une aide juridique et psychologique à toute personne qui s'estime victime d'une infraction à caractère pénal, à n'importe quel moment de la procédure (de la commission de l'infraction au recouvrement des dommages et intérêts).

**accueil@adavirs89.com**  
**03 86 86 15 21**

**Permanence au CH de Sens 1 fois / semaine**

## ■ Association Concerto

Association qui contribue à l'amélioration de la prise en charge globale et individuelle des patients souffrant de cancer ainsi que de leur famille. L'association a pour objectif d'améliorer le quotidien des patients atteints de cancer, qu'ils soient hospitalisés ou non, en soutenant l'accès aux soins « de support » (activité physique, sophrologie, esthétique...) et en améliorant les conditions d'accueil.

**Service d'oncologie médicale / CH de Sens**  
**1 avenue Pierre de Coubertin**  
**PB 808 89100 SENS**  
**03 86 86 12 05**

## ■ VMEH

**Visite des malades dans les établissements hospitaliers**

Le bénévole VMEH apporte une présence amicale, une écoute et un réconfort aux personnes hospitalisées de tous âges par des visites hebdomadaires. Il anime des ateliers et participe aux animations organisées par l'hôpital.

**Mireille CALISTI**  
**La Cachemaille Les Solas**  
**89500 Villeneuve sur Yonne**  
**03 86 87 07 73 / vmeh.senonais@yahoo.fr**

## ■ ALAPA

**Association Loisirs et Animation Personnes Âgées**

Mise en place d'activités d'animation et de loisirs auprès des résidents de l'EHPAD du CH de Sens.

**Centre Hospitalier de Sens -**  
**1, avenue Pierre de Coubertin**  
**89108 Sens cedex**  
**03 86 86 17 55**

### ■ ASP du Senonais

Association pour le développement des Soins Palliatifs

Accompagnement de personnes en fin de vie et de leurs proches, formation des bénévoles, organisation de groupes de parole, participation à la diffusion de la culture palliative.

**Françoise GENTIEN**  
89500 VILLENEUVE SUR YONNE  
0619 87 82 16 / francoise.gentien@sfr.fr



### ■ Association des bibliothèques de l'Hôpital et des Maisons de Retraite de Sens et sa Région

Visiter et proposer de la lecture, de la musique et des livres lus aux patients de l'Hôpital, aux résidents des maisons de retraite qui le souhaitent avec le même enthousiasme.

**Marie MUNIER**  
Centre Hospitalier de Sens  
1, avenue Pierre de Coubertin  
89108 Sens cedex  
03 86 65 55 08  
biblihopitalsens@laposte.net

### ■ Tab'Agir pour votre santé

L'association Tab'agir a pour but de proposer et de mettre en oeuvre une politique de prévention dans le département de l'Yonne et d'aide à l'arrêt du tabac sur les quatre départements de Bourgogne.

**Dr Serge TCHERAKIAN**  
25 rue du Clos 89000 Auxerre  
03 86 52 33 12

### ■ Association France Alzheimer 89

L'association France Alzheimer 89 est une association de familles, concernées par la maladie d'Alzheimer, soutenue par des professionnels. Sa tâche principale est d'aider les malades et leurs proches à vivre avec la maladie et à faire face à ses conséquences.

**Gérard Clémencelle**  
Antenne de Sens - 7, bd maréchal Foch  
89100 Sens  
Siège social 38, rue Mésanges 89470 Monéteau  
03 86 65 70 28 / alzheimer89@yahoo.fr

### ■ Association du service de pédiatrie du Centre Hospitalier de Sens

L'association contribue à l'amélioration du confort et du bien-être des patients hospitalisés en leur mettant à disposition des jouets, jeux ludiques, en aménageant des salles de jeux et ainsi de favoriser une bonne prise en charge de leur maladie.

**Delphine BAPAUME**  
Service de Pédiatrie,  
1 avenue Pierre de Coubertin  
BP 808-89108 SENS - 06 98 75 17 96  
associationpediatrie.chsens@orange.fr

## LES NUMÉROS UTILES

**STANDARD 03 86 86 15 15**

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

  centre hospitalier de Sens



Accompagnement du patient en situation de handicap

# Parcours Handicap

au Centre Hospitalier de Sens



## Information pour les personnes en situation de handicap

### 👉 Vous êtes :

- **une personne en situation de handicap**
- un aidant
- un accompagnant
- un professionnel

### 👉 Vous voulez prendre un rendez-vous à l'hôpital pour :



- une **Consultation**
- un **Examen**
- une **Hospitalisation**

### 👉 Et voulez être accompagné pour :

- préparer votre venue
- anticiper vos besoins



## Contactez nos Référents Handicap à l'hôpital de Sens



par téléphone : **03 86 86 15 23**

par mail : **[parcours.handicap@ch-sens.fr](mailto:parcours.handicap@ch-sens.fr)**

### Le Référent Handicap peut vous aider pour :

- ✓ **Comprendre vos besoins** (mobilité, communication, matériel adapté, ...)
- ✓ **Préparer votre venue** (horaire adapté, réduction du temps d'attente, consultation blanche « première rencontre », ...)
- ✓ **Faciliter votre parcours** (disponibilité tout au long de votre parcours, accompagnement de vos aidants, soutien aux professionnels de santé, ...)

## A quoi sert la CDU ?

- ⇒ Elle veille au respect des droits des usagers.
- ⇒ Elle facilite les démarches.
- ⇒ Elle contribue à améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et leurs proches.

## Pourquoi la solliciter ?



## Comment contacter un représentant des usagers ?

Fonction au sein de la CDU	Nom	Contact
Représentants des Usagers Titulaires	Mme Jacqueline VANHELMONT	Tél. : 06.72.81.28.66
	Mme Mireille CALISTI	Tél. : 06.14.36.07.73
Représentants des Usagers Suppléants	M. Robert BOURGEOT	Tél. : 06.15.02.41.88
	Mme Claudine WOLLENDORF	Tél. : 06.71.21.25.87

Pour nous joindre :

[representant-usager@ch-sens.fr](mailto:representant-usager@ch-sens.fr)

◆◆◆◆

CENTRE HOSPITALIER DE SENS - CDU

En application de l'article L.1112-3 du Code de la santé publique, et notamment le Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016

CENTRE HOSPITALIER DE SENS  
1 Avenue Pierre de Coubertin - 89108 SENS CEDEX  
[www.ch-sens.fr](http://www.ch-sens.fr)

DIRECTION DE LA STRATEGIE, QUALITE, RELATIONS DES USAGERS ET FAIRES GENERALES  
[usagers@ch-sens.fr](mailto:usagers@ch-sens.fr)





# Indicateurs Qualité & Sécurité des Soins (IQSS)

CENTRE HOSPITALIER DE SENS

## Médecine, Chirurgie, Obstétrique / MCO

HAS  
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ  
**Haute Qualité des soins**

Établissement certifié avec mention

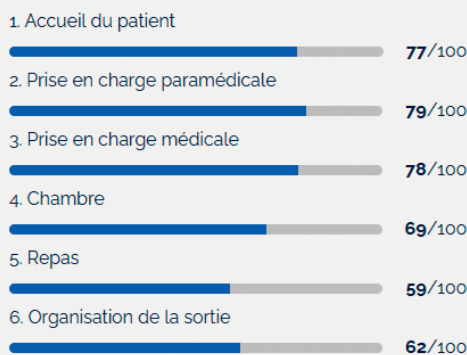
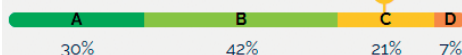
### SATISFACTION ET EXPERIENCE DES PATIENTS - ESATIS (Enquête Internet)



#### Appréciation globale des patients (MCO)

788 évaluations  
Source : IQSS questionnaire patient - 2025  
72 /100 → stable

Répartition nationale des établissements par niveau



46.1%

Taux de patients recommandant l'établissement (783 évaluations)

### COORDINATION DES PRISES EN CHARGE



#### Qualité de la lettre de liaison à la sortie

Source : IQSS dossier patient - 2024  
54 /100 ↗ en progrès

Répartition nationale des établissements par niveau



La coordination des prises en charge désigne la coordination entre les différents acteurs tout au long de la prise en charge du patient. Sa qualité est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins.

### PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS / MCO & CHIR AMBU



#### Consommation de solutions hydro alcoolique (SHA)

Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains. L'utilisation des produits hydro alcooliques améliore l'hygiène des mains et contribue à la diminution des infections nosocomiales



#### Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)

Source : IQSS questionnaire établissement - 2024  
72 % → stable

#### Infections du site opératoire après pose d'une prothèse totale du genou ou de la hanche



Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

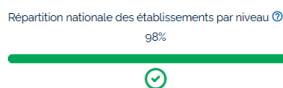
### PRISE EN CHARGE CLINIQUE

#### Événements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de hanche

Source : IQSS PMSI - 2023



Résultat moins bon que prévu



#### Événements thrombo-emboliques après pose d'une prothèse totale de genou

Source : IQSS PMSI - 2023

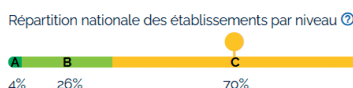


Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu



#### Bonnes pratiques de précautions complémentaires contact

Source : IQSS dossier patient - 2023  
20 % → stable



#### Information au patient des pratiques de précautions complémentaires contact

Source : IQSS dossier patient - 2023  
20 % → stable



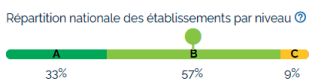
#### Prise en charge de la douleur en MCO

Source : IQSS dossier patient - 2024  
90 % → stable



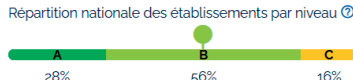
#### Prescription d'antibiothérapie de 7 jours ou moins pour infection respiratoire basse

Source : IQSS dossier patient - 2024  
78 % ↗ en progrès



#### Mise en place de précautions complémentaires contact

Source : IQSS dossier patient - 2023  
90 % → stable



Établissement sur le site has-sante.fr :



Edition MARS 2026

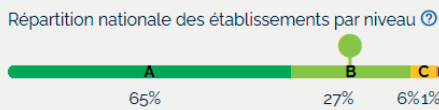
## Chirurgie ambulatoire

### SATISFACTION ET EXPERIENCE DES PATIENTS - ESATIS (Enquête Internet)



#### Appréciation globale des patients (CA)

389 évaluations  
Source : IQSS questionnaire patient - 2025  
**79 / 100** → stable



1. Organisation avant l'hospitalisation: 83/100
2. Accueil du patient: 84/100
3. Prise en charge médicale et paramédicale: 84/100
4. Chambre et collation: 71/100
5. Organisation de la sortie et retour au domicile: 72/100



**64.8%**

**Taux de patients recommandant l'établissement (389 évaluations)**

### PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS



#### Consommation de solutions hydro alcoolique (SHA)

Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains. L'utilisation des produits hydro alcooliques améliore l'hygiène des mains et contribue à la diminution des infections nosocomiales.



#### Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)

Source : IQSS questionnaire établissement - 2024  
**72 %** → stable

### REHOSPITALISATION ENTRE 1 & 3 JOURS

Après intervention pour lithiase urinaire, après cholécystectomie, après intervention pour affection non lithiasique, après hémorroïdectomie



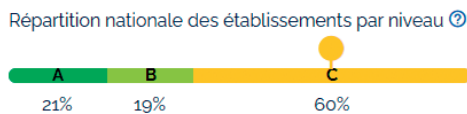
Résultat similaire ou potentiellement meilleur que prévu

### COORDINATION DES PRISES EN CHARGE



#### Qualité de la lettre de liaison à la sortie

Source : IQSS dossier patient - 2023  
**50 / 100** ↘ en baisse



#### Qualité de la lettre de liaison à la sortie

Cet indicateur mesure la qualité de la lettre de liaison, remise au patient à la sortie et adressée au médecin traitant. Elle est un élément clé pour assurer une bonne coordination hôpital/ville.

### PRISE EN CHARGE CLINIQUE



#### Évaluation à l'admission de l'éligibilité à l'intervention

Source : IQSS dossier patient - 2023  
**68 %**



#### Evaluation du patient pour la sortie de la structure

Source : IQSS dossier patient - 2023  
**74 %**



#### Contact entre la structure et le patient entre J+1 et J+3

Source : IQSS dossier patient - 2023  
**80 %**



#### Anticipation de la prise en charge de la douleur

Source : IQSS dossier patient - 2023  
**62 %**

Etablissement sur le site [has.sante.fr](https://has.sante.fr)





# Indicateurs Qualité & Sécurité des Soins (IQSS)



## Soins Médicaux et de Réadaptation / SMR



### Projet de soins, projet de vie

Source : IQSS dossier patient - 2023  
97 /100

#### PROJET DE SOINS, PROJET DE VIE

Cet indicateur mesure la qualité du projet qui vise à optimiser l'autonomie du patient et sa réinsertion familiale, sociale et professionnelle.



### Prise en charge de la douleur en SMR

Source : IQSS dossier patient - 2024  
76 % → stable

#### PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR



Cet indicateur mesure l'évaluation et la prise en charge de la douleur des patients par l'équipe soignante.



### Qualité de la lettre de liaison à la sortie

Source : IQSS dossier patient - 2024  
86 /100 ↗ en progrès

#### QUALITÉ DE LA LETTRE DE LIAISON À LA SORTIE

Cet indicateur mesure la qualité de la lettre de liaison, remise au patient à la sortie et adressée au médecin traitant. Elle est un élément clé pour assurer une bonne coordination hôpital/ville.



### Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)

Source : IQSS questionnaire établissement - 2024  
63 % → stable



#### CONSOMMATION DE SOLUTIONS HYDRO-ALCOOLIQUES (SHA)

Cet indicateur est un marqueur indirect de la mise en œuvre effective de l'hygiène des mains. L'utilisation des produits hydro alcooliques améliore l'hygiène des main et contribue à la diminution des infections nosocomiales.

### SATISFACTION & EXPERIENCE DES PATIENTS - ESATIS (Enquête Internet)

Pour le SMR, les données recueillies sont insuffisantes



Etablissement sur le site [has-sante.fr](https://has-sante.fr) :



LE Groupement Hospitalier  
du Territoire NORD YONNE

# RECRUTE

Retrouvez l'ensemble  
des offres d'emploi proposé  
par l'Hôpital sur  
[www.ch-sens.fr](http://www.ch-sens.fr)  
espace « recrutement »

**REJOIGNEZ-NOUS !**

**EFES**  
ÉTABLISSEMENT FRANÇAIS DU SANG  
Du donneur  
aux patients

## DONNEZ VOTRE SANG MAISON DU DON

Avenue Pierre de Coubertin, proche centre hospitalier - SENS

**P** Parking donneurs **BUS** Lignes 1, 2 et 9, arrêt « Hôpital »

Types de dons	On vous accueille	Dons sur RDV
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>SANG</b></li> <li><b>PLASMA</b></li> </ul>	Lun   <b>12h30 à 18h30</b> Ven   <b>10h à 18h</b> Sam   <b>8h30 à 12h</b>	Pensez à réserver votre créneau

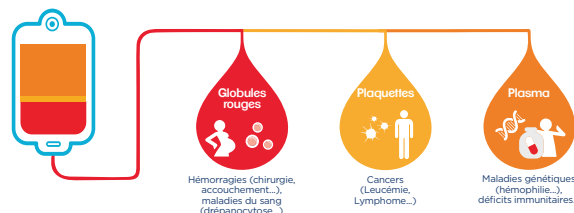
En plus de la Maison du don, de nombreuses collectes mobiles sont organisées dans l'Yonne !

## EN 1 HEURE, VOUS POUVEZ SAUVER 3 VIES !

**1 HEURE**, c'est le temps qu'il faut pour un don de sang !



**3**, c'est le nombre de **VIES SAUVÉES** avec 1 don de sang.



**Pensez aussi à vérifier les éventuelles contre-indications avant de vous déplacer !**

Tatouage récent, voyage, fièvre, dentiste... Faites le test\* en ligne sur [dondesang.efs.sante.fr](http://dondesang.efs.sante.fr) rubrique « Puis-je donner ? » ou sur l'appli **Don de sang**.

\*Attention ce test est à titre indicatif, il ne remplace pas l'entretien préalable au don

Don de sang Maison du don - 2022 - EFS BFC - Ne pas jeter sur la voie publique

**MIMETYS**  
Melun Impressions  
Espace Graphic  
Chevillon Imprimeur

Un projet durable partagé par tous

**IMPRIM'VERT®**

DES SOLUTIONS GLOBALES  
DES IMPLANTATIONS LOCALES

# Chevillon

## IMPRIMEUR

- > Production de catalogue
- > Presse grand public et professionnelle

- > Spécialiste national des éditions pour collectivités territoriales

03 86 65 04 78 • 26, boulevard Kennedy 89100 • [www.chevillon-imprimeur.fr](http://www.chevillon-imprimeur.fr)



**l'Assurance  
Maladie**

  
**MINISTÈRE  
DE LA SANTÉ  
ET DE LA PRÉVENTION**  
*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

  
**santé  
famille  
retraite  
services**



**ICI**

voire établissement  
envoie votre compte rendu  
de consultation  
ou d'hospitalisation  
directement dans l'espace.

**mon  
ESPACE  
SANTÉ**

**VOUS AVEZ LA MAIN SUR VOTRE SANTÉ.**

Rendez-vous  
sur [monespacesante.fr](https://monespacesante.fr)  
ou téléchargez l'application.

