

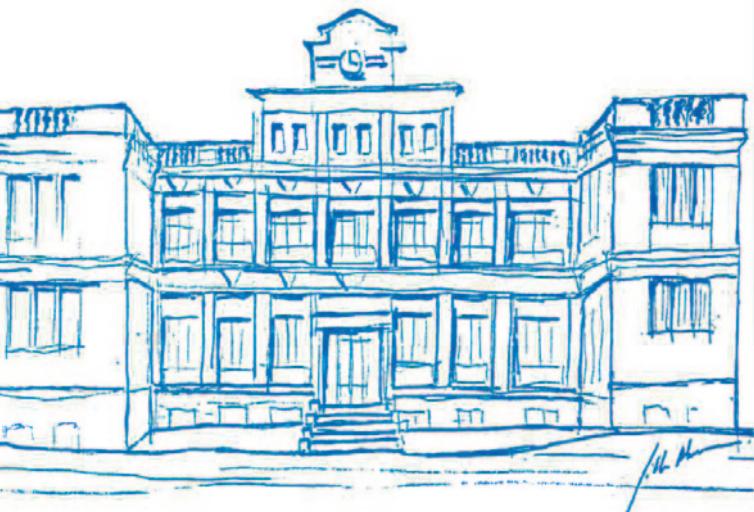
# Livret d'accueil du patient

**stell**  
CENTRE  
HOSPITALIER



Édition 2026

[www.chd-stell.fr](http://www.chd-stell.fr)



# LE CENTRE HOSPITALIER Stell

1 rue Charles Drot – BP 194  
92501 RUEIL-MALMAISON Cedex  
Standard : 01 41 29 90 00

Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite une hospitalisation.

Au nom de l'ensemble du personnel du Centre Hospitalier Départemental Stell, je vous souhaite la bienvenue au sein de notre établissement.

Ce livret a été réalisé à votre attention. Il a pour but de faciliter votre séjour, de vous donner des renseignements utiles, de vous rappeler certaines règles de bon fonctionnement et de vous informer de vos droits et de vos devoirs.

Un questionnaire y est joint, nous y accordons une grande importance. En effet, de vos réponses, voire des suggestions que vous voudrez bien faire, nous dégagerons des axes d'amélioration afin d'aller dans le sens d'une meilleure prise en charge des patients. Je vous remercie donc de bien vouloir le remplir.

En espérant pour vous un prompt rétablissement, je peux vous assurer que nos équipes médicales, soignantes, hôtelières et administratives s'emploieront à rendre votre séjour le meilleur possible.

Yannick LORENTZ,  
Directeur

## Les valeurs qui nous rassemblent

### Nos engagements vis-à-vis des patients



SAVOIR-FAIRE

COMPÉTENCES

SAVOIR-ÊTRE

# SOMMAIRE

## Présentation du centre hospitalier

Mot de Monsieur Lorentz, directeur .....	p 2
Les valeurs qui nous rassemblent .....	p 2
Quelques chiffres clés .....	p 4
Comment se rendre à l'hôpital STELL .....	p 4
<b>Découvrez l'hôpital :</b>	
Plan du CH Stell .....	p 5
Nos activités / services de soins	
Soins de court séjour .....	p 6
Consultations externes .....	p 7
Le CIMOP .....	p 7
Don d'organes et de tissus .....	p 7
Soins médicaux et de réadaptation .....	p 8
Le personnel à votre écoute, tout au long de votre séjour .....	p 10
Les mesures de sécurité :	
• Sécurité incendie .....	p 10
• Plan Vigipirate .....	p 10

## Bien préparer votre admission

Pré-admission .....	p 12
Documents administratifs .....	p 12
Frais d'hospitalisation .....	p 13
Chambre particulière .....	p 13
Charte d'accès à tous .....	p 13
Dépôt d'argent et objets de valeur .....	p 13
Identitovigilance .....	p 13

## Votre séjour : Exprimez votre volonté

Pensez à désigner une personne de confiance .....	p 14
Rédigez des directives anticipées .....	p 14
Demandez la non-divulgation de votre présence .....	p 14

## Votre séjour : informations pratiques

Accueil de vos proches .....	p 15
Permission de sortie .....	p 15
Cafétéria .....	p 15
Distributeurs de boissons .....	p 15
Prestations multimédias :	
Wifi, téléphonie, télévision .....	p 16
Repas .....	p 16
Vêtements / objets de toilette .....	p 16
Services complémentaires .....	p 16

## Organisons ensemble votre sortie

Sur avis médical .....	p 17
Règles de sortie, facturation .....	p 17
Refus de sortie .....	p 17
Transport sanitaire et frais associés .....	p 17
En cas de décès .....	p 17

## La démarche d'amélioration de la qualité, de la sécurité des soins

Notre démarche d'amélioration continue .....	p 18
La mesure et suivi de la qualité des soins .....	p 18
Le projet de soins et le projet de vie .....	p 18
Les traitements médicamenteux .....	p 18
La conciliation médicamenteuse .....	p 18
Le comité de liaison nutrition (CLAN) .....	p 18
Le comité de lutte contre les infections associées aux soins (CLIAS) .....	p 19
Le comité de lutte contre la douleur (CLUD) .....	p 19

## Votre participation et votre expérience au cours du séjour

• Questionnaire PREMs (rappel : expérience des soins perçue par le patient) .....	p 19
• Questionnaire PROMs (résultats des soins) .....	p 19
• Un questionnaire de sortie .....	p 19

## Vos droits en tant que patient

Les droits de la personne hospitalisée .....	p 20
La laïcité .....	p 20
Traitement informatique de vos données de sortie ..	p 20
Accès à votre dossier médical .....	p 20
Votre calme, votre courtoisie et votre patience ..	p 20
<b>À votre écoute pour faire valoir vos droits</b>	
La commission des usagers (CDU) .....	p 21

Charte de la personne hospitalisée .....	p 22
--	------

Faites un don : Atout Stell – Fonds de dotation .....	p 23
---	------

# QUELQUES CHIFFRES CLÉS

Les cinq établissements du GHT 92 représentent **plus de 2000 lits** et places couvrant la plupart des activités en médecine, chirurgie, obstétrique, soins médicaux et de réadaptation, EHPAD et USLD.

Ils drainent un vaste bassin de population allant, de part et d'autre de la Seine, de Clichy à Ville d'Avray.

Le GHT permet de construire des projets en commun : projet médico-soignant partagé, convergence des systèmes d'informations hospitaliers, organisation en commun de la fonction achats...

Au sein du GHT 92, l'établissement du **CH Stell** compte **240 lits** et places : il s'agit d'un centre hospitalier à taille humaine.



**Il offre à sa population et à celles des communes environnantes des soins dans différents domaines :**

- Une offre de soins de courte durée : Court Séjour Gériatrique, Médecine Polyvalente,
- Une offre de soins médicaux et réadaptation spécialisée : SMR Cardiologique, SMR Neurologie et Orthopédique, SMR Gériatrique en hospitalisation complète ou en hôpital de jour.
- Des consultations externes multidisciplinaires.
- Un service d'imagerie.
- Un EHPAD de 84 lits répartis sur 3 étages, 1 PASA de 14 places et une Unité Alzheimer de 14 lits.
- Un IFSI qui forme les futurs personnels de soins (100 étudiants par promotion).

## COMMENT se rendre à l'hôpital STELL

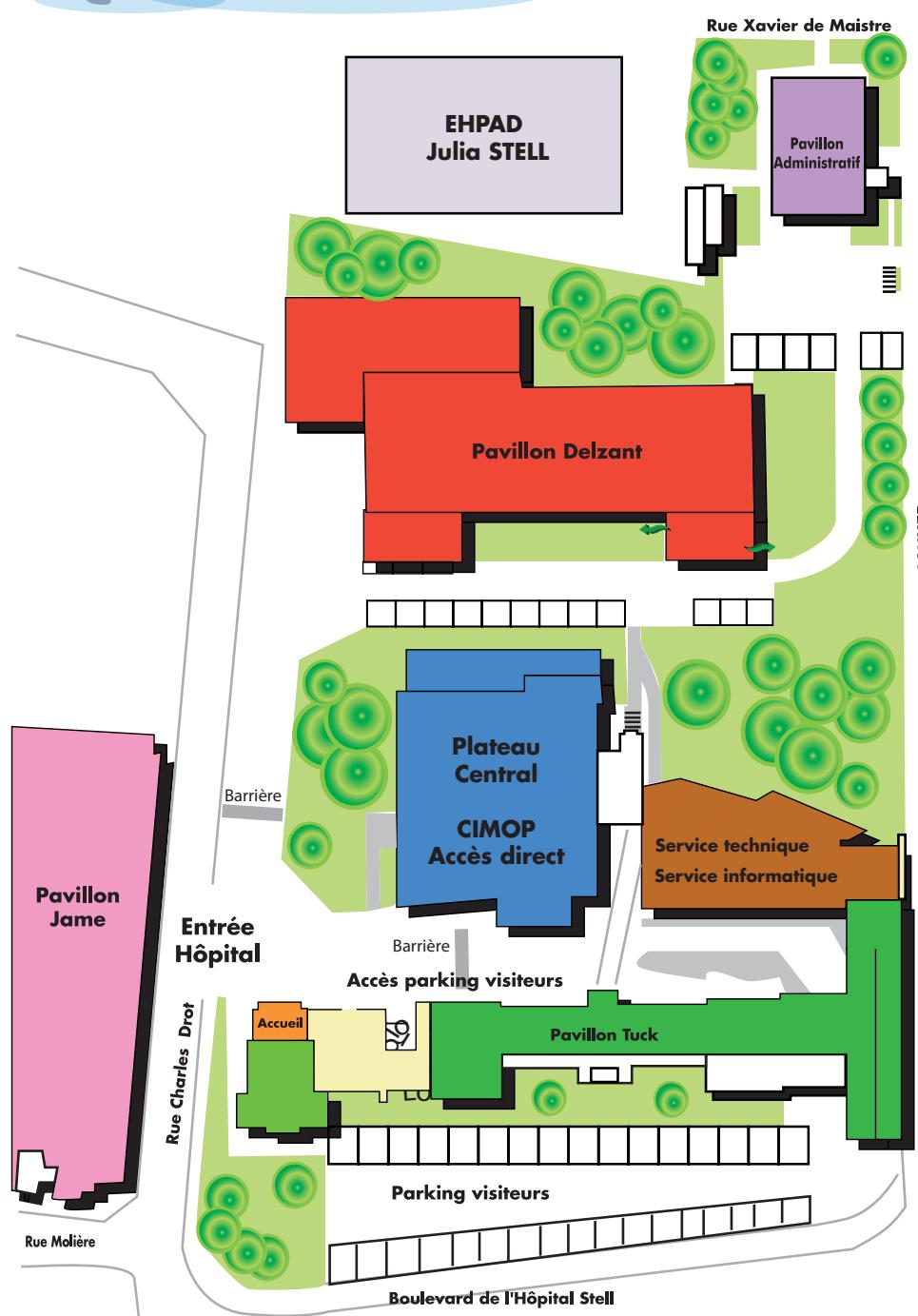
Le CH STELL est engagé dans une démarche de développement durable. Retrouvez ci-dessous les différents accès en transport en commun.

Vous pouvez garer votre véhicule sur les zones prévues à cet effet. L'établissement n'est pas responsable du vol ou de la dégradation des véhicules.



141 144 244  
258 467

# DÉCOUVREZ L'HÔPITAL



Services	Étage
----------	-------

## ACCUEIL-STANDARD

0

## PLATEAU CENTRAL

Consultations externes	0
CIMOP	0

## PAVILLON JAME

Rééducation	0
Pharmacie	0
Consultation mémoire	0
Consultation sommeil	0
Soins médicaux et de réadaptation gériatriques (SMRG) :	
- Hôpital de jour	1
- Hospitalisation complète	1 et 2
- SMR Neuro-geriatrique	2

## PAVILLON DELZANT

Admissions	0
Cafétéria	0
Médecine	0
Soins médicaux et de réadaptation neurologiques et orthopédiques (SMRNO) :	

- Hospitalisation complète	1
- Hôpital de jour	2
Consultation de Médecine physique et de réadaptation	1 et 2
Unité de Gériatrie Aiguë	3
Soins médicaux et de réadaptation cardio-vasculaires (SMRCV)	4

## PAVILLON TUCK

Hôpital de jour SMRCV	0
Service social	0

# DÉCOUVREZ L' HÔPITAL :

## Nos activités / services de soins



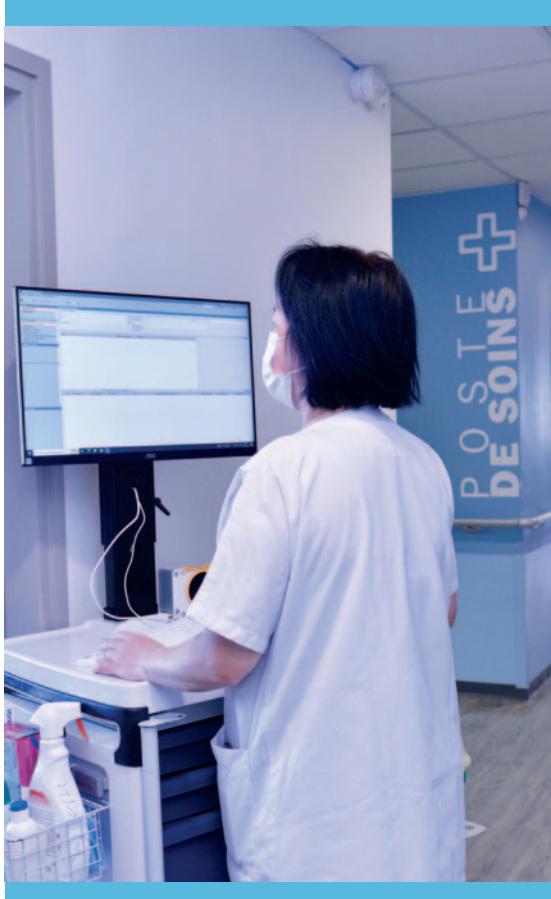
### Soins de court séjour

#### La médecine polyvalente

Le service de Médecine polyvalente accueille et prend en charge les patients souffrant de pathologies médicales variées pouvant relever de spécialités différentes. L'unité est située au rez-de-chaussée du pavillon DELZANT.

**Cette unité a pour missions :**

- d'accueillir les patients en admission directe depuis les services d'urgences ou des cabinets libéraux
- d'assurer la prise en charge de pathologies médicales telles que l'insuffisance cardiaque congestive, infections aiguës des voies respiratoires inférieures, affections neurologiques, diabète...



#### L'Unité de Gériatrie Aiguë (UGA)

Le service de l'Unité Gériatrique Aiguë de 30 lits est réparti en 3 secteurs de soins et est situé au 3<sup>ème</sup> étage du pavillon DELZANT.

**Cette unité a pour missions :**

- d'assurer la prise en charge de pathologies aiguës chez des patients gériatriques en admission directe programmée ou non ;
- de procéder à une évaluation globale et individualisée du patient gériatrique, à la fois médicale, psychologique et sociale ;
- d'établir des diagnostics et pratiquer des soins non réalisables en ambulatoire dans le but de préserver et de restaurer l'autonomie de la personne âgée ;
- d'organiser avec le patient et son entourage les conditions de vie ultérieures.

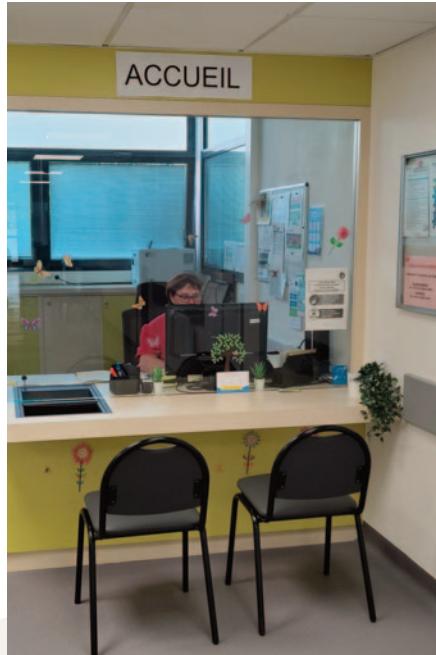
## Les consultations externes

Le service des consultations externes accueille des patients externes et hospitalisés et propose des consultations dans différentes spécialités : ORL, Dermatologie, Médecine Générale, Médecine du sport, Chirurgie viscérale et digestive, Gastro entérologie, Diététique, Audiométrie.

**Consultations Secrétariat :**  
01 41 29 90 90  
Fax : 01 41 29 91 07

Retrouvez toutes nos consultations et prenez rendez-vous en ligne sur notre site internet : [www.chd-stell.fr](http://www.chd-stell.fr)

ou via



## Le CIMOP (Centre d'IMagerie de l'Ouest Parisien)

Au cours de votre hospitalisation, vous pourrez bénéficier d'un plateau d'imagerie rénové et performant (radiologie conventionnelle numérisée, échographie, scanner, ostéodensitométrie, IRM, mammographie, panoramique dentaire) mis à disposition des patients hospitalisés et des patients externes.



## DON D'ORGANES ET DE TISSUS

### EN FRANCE, IL N'EXISTE PAS DE REGISTRE DU OUI

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

### SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS DONNER VOS ORGANES ET TISSUS

Le principal moyen pour vous opposer au prélèvement de vos organes et tissus après la mort est de vous inscrire sur le registre national des refus.

Vous pouvez également faire valoir votre refus par écrit et confier ce document daté et signé à un proche. En cas d'impossibilité d'écrire et de signer, deux témoins pourront attester que le document rédigé par une tierce personne correspond bien à l'expression de votre souhait.

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



DONDORGANES.  
0 800 20 22 24 Service à l'appel

DON D'ORGANES TOUS CONCERNÉS agence de la biomédecine

# DÉCOUVREZ L' HÔPITAL :

## Nos activités / services de soins

### Soins médicaux et de réadaptation

Ces trois services ont pour mission commune l'élaboration pluridisciplinaire de projets de soins/vie, en lien avec le patient et sa famille.



### Soins médicaux et de réadaptation gériatriques

Le service de soins médicaux et réadaptation gériatriques de 48 lits (dont 7 lits de neurogériatrie) composé de plusieurs unités (hospitalisation complète, hôpital de jour) vous accueille dans des locaux spacieux et lumineux.

Vous pouvez aussi bénéficier de consultations d'évaluation gérontologique (01.41.29.91.40), de consultations mémoire et de consultations sommeil (01.41.29.90.95).

**Cette unité a pour missions**

- l'évaluation gériatrique pluridisciplinaire médicale, psychologique, fonctionnelle et sociale ;
- la rééducation et la réadaptation des capacités fonctionnelles et/ou cognitives ;
- la prévention des décompensations médicales et la gestion des instabilités médicales ;
- la prise en charge des décompensations médicales dont la durée nécessaire en soins n'est pas compatible avec les missions d'un service de court séjour ;
- la prise en charge des patients gériatriques atteints de pathologies neurologiques.



## Soins médicaux et de réadaptation cardio-vasculaires

Le service se compose d'une unité d'hospitalisation de 26 lits, d'un hôpital de jour de 6 places et d'un service d'explorations fonctionnelles.

Le service dispose également de deux plateaux de rééducation complets et pluridisciplinaires.

Les patients hospitalisés ou en externe peuvent bénéficier d'explorations fonctionnelles cardiovasculaires (secrétariat : 01.41.29.91.71).

**Cette unité a pour missions :**

- De contribuer à l'**éducation thérapeutique** et à l'accompagnement du patient ayant des syndromes coronairens ou présentant plusieurs facteurs de risques vasculaires (programme reconnu par l'ARS). Les patients pris en charge en réadaptation précoce post-aiguë cardiaque sont accueillis en SMRCV qui bénéficie d'Activité d'Expertise (AE) qui a fait l'objet d'une labellisation par l'ARS, depuis le 01/07/23.
- De limiter les risques de récidive.
- De coordonner le parcours de soins du patient en lien avec son projet de vie.



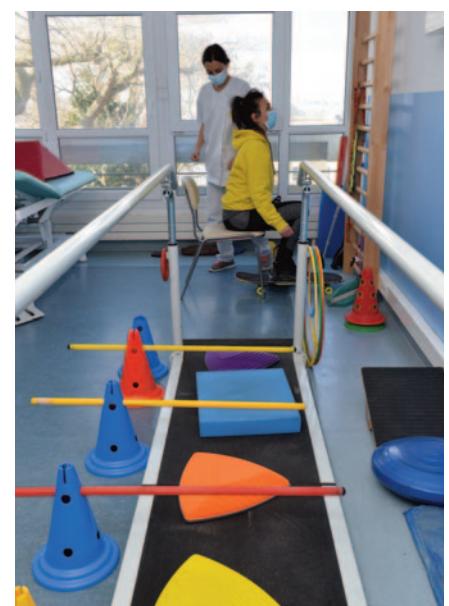
## Soins médicaux et de réadaptation neurologiques et orthopédiques

Le service de soins médicaux et rééducation de neurologie et orthopédie compte 30 lits d'hospitalisation complète, 8 lits d'hospitalisation de jour et un plateau technique de rééducation innovant. Le plateau technique du SMRNO est équipé d'une assistance robotisée des membres supérieurs à des fins de rééducation.

L'organisation de la prise en charge des patients est axée sur le travail en équipe, la complémentarité et le développement des compétences.

**Cette unité a pour missions :**

- De prendre en charge des personnes en hospitalisation complète ou hôpital de jour présentant une incapacité fonctionnelle temporaire ou définitive nécessitant une rééducation intensive et pluridisciplinaire (kinésithérapie, orthophonie, ergothérapie, psychologie) en neurologie, traumatologie ou orthopédie.
- De coordonner le parcours de soins du patient en lien avec son projet de vie.





# LE PERSONNEL À VOTRE ÉCOUTE

## tout au long de votre séjour

Les équipes pluriprofessionnelles soucieuses de votre séjour et de votre prise en charge sont à votre écoute pour vous transmettre toutes les informations dont vous avez besoin afin de vous proposer un projet de soins / projet de vie personnalisé. Les professionnels du CH Stell s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

### Le médecin

Il organise votre séjour et vos soins en collaboration avec les autres membres de l'équipe soignante. Il vous informe du diagnostic, des examens et des traitements prescrits. Il assure la relation avec votre médecin traitant et, le moment venu, prévoit les conditions de votre sortie.

Permanence médicale 24h/24.

### Le cadre de santé

Le cadre de santé anime une équipe paramédicale, organise et coordonne les activités de soins, médico-techniques ou de rééducation pour répondre à une prise en soins cohérente et de qualité.

Il est responsable du fonctionnement et de l'organisation du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

Vous pouvez vous adresser à lui pour tout ce qui concerne les soins et le déroulement de votre séjour. Il est placé sous la responsabilité du cadre supérieur de santé.

Afin de faciliter l'identification du professionnel, la couleur du support de son badge indique sa catégorie professionnelle.

### L'infirmier(e)

L'infirmier a des activités très diversifiées centrées sur l'acquisition de 10 compétences. Pour exemple :



- Prodiguer divers soins et traitements médicamenteux prescrits par le médecin ;
- Effectuer des soins personnalisés ;
- Organiser et coordonner l'intervention d'autres professionnels (dont les aides-soignants) et d'accompagnants.
- Donner des conseils relatifs à votre état de santé.

### L'aide-Soignant(e)

L'aide-soignant(e), en collaboration avec l'infirmier(ère), répond aux besoins de santé des personnes : repas, toilette, confort et prend soin de votre environnement.

L'aide-soignant(e) s'appuie sur 8 compétences acquises au cours de sa formation.



### L'équipe des services techniques

Leur présence est assurée 24h/24 au sein de l'établissement et peut être sollicitée par l'intermédiaire des équipes.

### Les mesures de sécurité

#### Sécurité incendie

Une alarme incendie est connectée dans tout l'établissement. En cas de déclenchement, vous devez alerter et suivre les consignes du personnel soignant.

Celui-ci reçoit chaque année une formation sur la sécurité incendie. Un guide d'utilisation d'évacuation permet de diriger le public vers les itinéraires de mise en sécurité et de les guider jusqu'au point de rassemblement. Veillez à fermer les portes coupe-feu après votre passage.

#### Plan Vigipirate

Signaler tout bagage ou colis suspect.

Ne pas se séparer de ses affaires personnelles.

Ne pas accepter de garder des bagages ou colis qui vous sont inconnus.

N'emprunter que les accès ou les locaux qui vous sont autorisés.

## Les métiers de la rééducation

L'**ergothérapeute** prend en charge le handicap du membre supérieur et vous proposera des aménagements éventuels à votre domicile. Il vous orientera pour la reprise éventuelle de la conduite. Des mises en situation vous seront également proposées en fonction de vos difficultés physiques et ou intellectuelles.



L'**orthophoniste** évalue et rééduque les troubles de la communication, du langage oral et écrit ainsi que les troubles de la déglutition.



**Le kinésithérapeute** réalise de façon manuelle ou instrumentale des actes destinés à prévenir, rétablir, l'altération de vos capacités fonctionnelles.



**La diététicienne** gère la bonne conduite des régimes prescrits (par les médecins) via la gestion chaque jour des menus, pour tous les patients du service. Elle peut intervenir pour une éducation nutritionnelle en cas de pathologie chronique mal équilibrée (diabète, hypocholestérolémie...), pour une perte de poids, pour une dénutrition ou un risque de dénutrition (fréquemment rencontré en post AVC).



**La psychomotricienne** s'intéresse au développement global de la personne. Elle considère donc le corps, la manière dont il fonctionne, en relation avec l'entourage et l'environnement. Le psychomotricien travaille la fonction dans la relation et vice-versa.

**L'enseignant APA** spécialiste de l'activité physique adaptée, de la santé et du handicap, intervient auprès des personnes dont les aptitudes physiques, psychologiques ou les conditions sociales réduisent l'activité physique.

## D'autres professionnels contribuent à la qualité de votre séjour :

préparateurs en pharmacie, brancardiers, lingères, cuisiniers, équipe hôtelière, équipe de travaux, équipe d'entretien et d'hygiène des locaux, agents des admissions, prestataires extérieurs (coiffeur, pédicure...).

## Au cours de votre séjour, vous pouvez également rencontrer :

L'**agent de soins d'accueil et du parcours du patient** est votre premier interlocuteur et vous accueille. C'est un moment privilégié d'écoute et d'informations pour vous et votre entourage, favorisant une relation de confiance fondamentale pour le vécu de l'hospitalisation.

- **le psychologue** peut intervenir auprès du patient et/ou de sa famille dans le cadre d'entretiens ponctuels ou de suivis psychologiques,



- **la neuro-psychologue** évalue et prend en charge la perturbation des troubles cognitifs et émotionnels dus à des lésions cérébrales.

- **l'assistante sociale** peut vous aider à faire face aux difficultés générées par votre maladie dans différents domaines : les démarches administratives pour votre accès aux droits, les aides financières, les questions liées à l'emploi, l'organisation de la vie familiale pour des aides à domicile, les orientations vers des structures médico-sociales. Elle peut venir à votre rencontre dans votre service d'hospitalisation ou vous recevoir sur RDV dans son bureau. Vous pouvez vous adresser aux équipes soignantes et médicales pour être mise en relation.



- **le manipulateur d'électroradiologie** en imagerie médicale réalise les clichés radiologiques prescrits par le médecin au CIMOP,

- **la secrétaire médicale** répond aux questions administratives, collabore avec les médecins pour votre suivi médical et votre séjour.

## Interprétariat

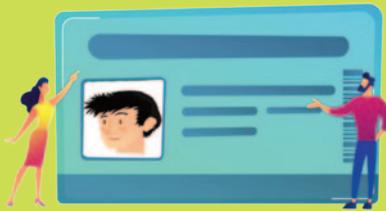
L'interprétariat participe à l'accueil et à la qualité des soins. Il permet de faciliter la communication entre professionnels et patients et garantit l'information donnée. Le CH STELL peut avoir recours à différentes compétences en interne.



## Pré-admission

Les pré-admissions en services de soins de suite peuvent être réalisées auprès du service des admissions dès lors que la date de votre admission a été fixée par le service concerné.

N'hésitez pas à prendre de l'avance pour constituer votre dossier administratif du lundi au vendredi de 9h00 à 16h45.



## Identitovigilance

### « C'est l'affaire de tous ».

Elle consiste à vous identifier de façon fiable pour une meilleure prise en charge. De ce fait, les agents des admissions demanderont systématiquement vos pièces d'identité.

Afin d'assurer « le bon soin au bon patient », vous pouvez être amené(e) à décliner votre identité pour certains actes à risque.

Ceci est nécessaire pour assurer la sécurité des soins. À cet effet, l'établissement a mis en place la généralisation du bracelet d'identification qui permettra de s'assurer de votre identité à chaque étape de votre prise en charge.



# BIEN PRÉPARER VOTRE ADMISSION



## Documents administratifs

### Documents ou informations nécessaires :

- votre carte d'identité ou passeport et le cas échéant, votre titre de séjour ;
- les coordonnées d'une personne à contacter ;
- une adresse mél ;
- votre carte vitale (lecture de la carte sur place) ;
- l'identification du médecin traitant, le cas échéant courrier de celui-ci.

### Suivant les situations,

#### d'autres renseignements peuvent être demandés :

- le volet d'accident de travail délivré par l'employeur, dûment complété ;
- le volet 3 du protocole de soins (affections de longue durée) ;
- votre carte annuelle d'adhésion auprès d'une mutuelle ou d'une assurance ;
- votre attestation de Complémentaire Santé Solidaire (C2S) ;
- votre notification de l'Aide Médicale État (A.M.E.) ;
- votre livret de famille.

## En soins externes

L'accueil administratif des patients se fait au bureau des Admissions situé au RDC du Pavillon Delzant. Avant de vous rendre sur votre lieu de rendez-vous, vous devez obligatoirement constituer votre dossier administratif et obtenir une feuille de circulation au bureau des Admissions (Pavillon Delzant) pour toutes les consultations et actes externes.

## En hospitalisation

### (hospitalisation complète ou de jour)

Lors de votre admission, vous ou votre proche famille, devez vous présenter au service des admissions afin de constituer votre dossier administratif. Si vous avez été admis(e) en week-end ou jour férié, les démarches administratives pourront être complétées dès l'ouverture du service des admissions. L'accueil administratif des patients hospitalisés (hospitalisation complète ou hospitalisation de jour) se fait au guichet des admissions au Pavillon Delzant, rez-de-chaussée.

## Frais d'hospitalisation

Les tarifs en vigueur sont affichés aux différents points d'accueil.



## Services de court séjour et de soins médicaux et de réadaptation

Si vous êtes assuré(e) social(e), les frais de court séjour ou de soins médicaux et de réadaptation ne concernent que le ticket modérateur et le forfait journalier. Ils peuvent se réduire au forfait journalier en cas d'exonération du ticket modérateur, le cas échéant, au ticket modérateur forfaitaire. La prise en charge sécurité sociale à 100% sera utilisée uniquement pour la pathologie pour laquelle vous l'avez obtenue. D'autre part, cette modalité est indépendante de la prescription de transport (cf. page 15).

### Les frais de soins externes

Les tarifs en vigueur sont affichés à l'accueil des soins externes. Les consultations, examens radiologiques, échographiques sont réglables sur facturation du titre de recette (espèces, carte bancaire, TIPI, chèque à l'ordre du Trésor Public). Sur présentation de la carte VITALE, il est appliqué le paiement du ticket modérateur.

Si vous êtes assuré(e) auprès de certains organismes complémentaires (mutuelle,...), cette part peut être réglée soit directement à l'établissement, soit vous être remboursée sur facture acquittée. Dans la négative, cette part reste à votre charge.

### Chambre particulière

Il est conseillé de se renseigner préalablement auprès de votre organisme complémentaire au sujet de votre prise en charge. Les conditions de facturation et les majorations de tarifs sont affichées dans chaque chambre individuelle.

### Charte d'accès à tous

L'accès aux soins des plus démunis La Charte de la personne hospitalisée garantit un égal accès aux soins de tous, en particulier des personnes les plus démunies.

Il est par ailleurs interdit à tout professionnel de santé de refuser de délivrer des soins aux bénéficiaires de la Protection Universelle Maladie (PUMA).

### Dépôt d'argent et objets de valeur

Lors de votre entrée en hospitalisation complète, nous vous demandons de laisser chez vous tout objet de valeur et somme d'argent inutiles lors de votre hospitalisation. Vous avez la possibilité de faire un dépôt au coffre de l'établissement qui vous délivrera un reçu. Le dépôt vous sera restitué lors de votre sortie.

La loi du 6 juillet 1992 nous dégage de toute responsabilité en cas de disparition ou de détérioration des objets de valeur et des numéraires non déposés au coffre. L'accueil administratif des patients hospitalisés se fait au guichet des admissions au Pavillon Delzant, Rez-de-Chaussée

Tél. : 01 41 29 90 35 ou 01 41 29 90 33 Horaires d'ouverture : lundi à vendredi de 9h00 à 16h45.

### Traitement informatique de vos données de sortie

À l'occasion de votre séjour dans notre établissement, des informations nominatives, administratives et médicales vous concernant sont recueillies et ont fait l'objet d'un traitement informatisé. Elles sont réservées aux équipes de soins qui vous suivent, ainsi qu'aux services administratifs chargés de la gestion de votre dossier.

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

Conformément au cadre prévu par la loi, sauf demande abusive ou exclue par la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès et d'information sur l'utilisation de vos données personnelles, d'opposition à l'utilisation de celles-ci.

## Demandez la non-divulgation de votre présence

Si vous le souhaitez, nous pouvons garantir la non-divulgation de votre présence dans notre établissement. Dans cette hypothèse, aucune information concernant votre présence ne sera donnée à une personne qui téléphonerait ou se présenterait à l'accueil, à l'exception de la personne de confiance désignée par vous.

Vous serez seul à pouvoir informer vos proches de votre présence dans notre établissement. Dans ce cas, veuillez en faire la demande à la direction.



## Pensez à désigner une personne de confiance

### Qui et pour quoi faire ?

Vous pouvez désigner une personne de confiance de votre choix (loi N°2002-303 du 4 mars 2002) qui vous accompagnera et assistera aux entretiens médicaux.

La personne de confiance est l'interlocuteur privilégié pour répondre à toute sollicitation (loi du 23 avril 2005 - art. L1111-6).

Un formulaire en annexe du livret vous permettra de désigner par écrit votre personne de confiance.

### Son rôle

- Vous accompagner dans vos démarches au cours de votre hospitalisation
- Vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider à prendre les décisions concernant votre santé.

La personne de confiance sera aussi consultée si vous vous trouvez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations nécessaires aux décisions concernant votre santé.

### Qui pouvez-vous désigner ?

Un parent, un proche ou votre médecin traitant. En cas de tutelle : Une personne sous tutelle ne peut pas désigner de personne de confiance. S'il y en a une qui a été désignée avant la mise sous tutelle, le juge peut la confirmer ou la révoquer.



# VOTRE SÉJOUR : Exprimez votre volonté

## Rédigez des directives anticipées

Toute personne peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie ou les traitements invasifs qu'elle désire, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Cette déclaration écrite est appelée « directives anticipées » ( loi du 23 avril 2005 - Article L1111-11 - Modifié par la Loi n 2016-87 du 2 février 2016 et le Décret n 2016- 1066 du 3 août 2016).

Les directives anticipées :

- Ne vous engagent pas définitivement, elles sont modifiables ou peuvent être annulées à tout moment
- Seront prises en compte par l'équipe médicale pour toutes décisions vous concernant
- Sont une aide pour l'équipe médicale, qui reste libre d'apprécier les conditions dans lesquelles il convient d'appliquer les orientations compte tenu de la situation concrète et de l'éventuelle évolution des connaissances médicales.

Vous pouvez rédiger vos directives anticipées sur papier libre ou à l'aide du formulaire disponible auprès de l'équipe soignante. Elles doivent comporter votre nom, prénom, date et lieu de naissance, être datées, signées, elles sont valables sans limitation de durée et peuvent être modifiées ou annulées à tout moment. Vous êtes également invités à enregistrer ces directives anticipées dans le dossier médical partagé (DMP). Elles seront ainsi facilement consultables.

## Le dossier médical partagé (DMP)

Le DMP est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise vos informations de santé : traitements médicamenteux, résultats d'examens ... Il vous permet de les partager avec les professionnels de santé de votre choix, qui en ont besoin pour vous soigner.

Seuls les professionnels de santé autorisés et vous-mêmes pouvez le consulter.

## Mon Espace Santé

Mon espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'assurance maladie et le ministère de la santé.

Il donne la possibilité via le DMP de stocker et partager tous les documents et informations utiles pour votre suivi médical avec vos professionnels de santé.

Nous vous proposons de profiter de votre temps d'hospitalisation pour ouvrir votre espace santé. N'hésitez pas à solliciter un membre de l'équipe pour vous aider.





Profitez  
de votre  
séjour pour  
arrêter  
de fumer

# VOTRE SÉJOUR :

## informations pratiques

### Accueil de vos proches

Vos proches peuvent vous rendre visite durant votre hospitalisation entre 13h et 20h. Afin de faciliter leur accueil tout en préservant l'organisation des soins, quelques conseils :

- Respecter les heures de visite proposées,
- Quitter la chambre lors des soins,
- Les mineurs de moins de 15 ans ne sont pas admis dans les services d'hospitalisation.
- Les visiteurs doivent respecter le calme et le repos des autres malades, aussi leur nombre doit être limité.
- Pour des raisons d'hygiène, les plantes et les fleurs naturelles ne sont pas autorisées.
- Ne pas apporter ou faire livrer de repas de l'extérieur.

### Il est interdit d'apporter des boissons alcoolisées.

Votre famille a la possibilité de déjeuner ou de dîner avec vous après accord du cadre de santé, prévenu au minimum 48h à l'avance et en contrepartie d'un ticket-repas «invité» vendu au bureau des admissions (Pavillon Delzant) ou à la borne (Hall Pavillon Jame). Dans certaines circonstances, et après accord médical, un fauteuil de confort peut être installé dans la chambre d'un patient (chambre individuelle seulement, selon disponibilité du matériel).

### Permission de sortie

Vous pourrez, selon le service dans lequel vous êtes hospitalisé(e), bénéficier d'autorisations de sortie. Celles-ci ne doivent pas dépasser 48h et supposent, au préalable, d'être signées par le médecin et le chef d'établissement. Vous pourrez connaître le délai nécessaire à l'obtention de ce document en vous renseignant auprès du cadre de santé du service.

### Cafétéria

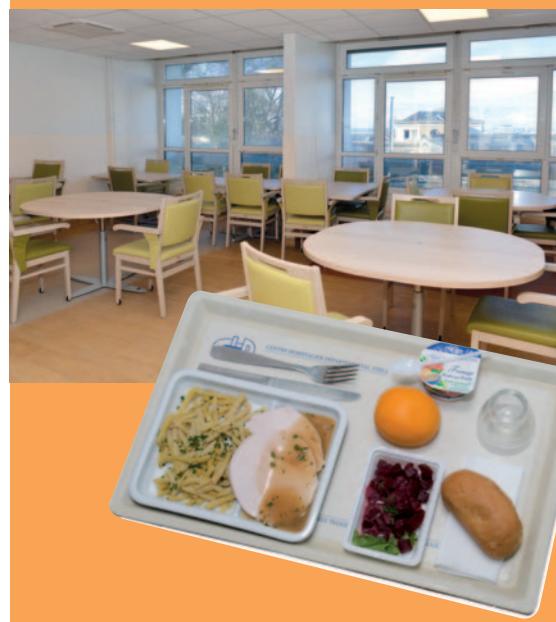
Elle est située au rez-de-chaussée du Pavillon Delzant. Elle vous propose des sandwichs, confiseries, glaces, boissons fraîches et chaudes sur place ou à emporter, produits d'hygiène,...

### Distributeurs de boissons

Vous trouverez également des distributeurs de boissons et de confiseries aux rez-de-chaussée du Pavillon Delzant et rez-de-chaussée du Pavillon Jame.



# VOTRE SÉJOUR : informations pratiques



## Prestations multimédias



### Télévision

Il est possible de l'obtenir dès l'admission, en acquittant le montant correspondant à la borne de paiement ou à la cafétéria aux jours et heures d'ouverture.

La borne de paiement par carte bleue est située dans le hall du Pavillon Delzant à proximité de la cafétéria (renseignements auprès de la cafétéria au 01 41 29 91 50).

Pour préserver la tranquillité des autres patients, des casques à usage unique sont mis en vente à la cafétéria.

Leur usage est obligatoire dans les chambres à 2 lits. Il est aussi conseillé d'atténuer le volume du téléviseur à partir de 21h00.



### Téléphone

Il est possible de l'obtenir dès l'admission, en acquittant le montant correspondant.

L'abonnement est réalisé auprès de la cafétéria (01 41 29 91 50).

La prise de ligne est facturée.

Nous vous recommandons pour préserver la tranquillité des autres patients, de passer ou recevoir vos appels entre 8h00 et 21h00.



### Wifi

L'accès à Internet par Wifi est disponible au sein de l'établissement. Tous renseignements à ce sujet peuvent être obtenus à la cafétéria.

Attention :

**Les prestations hôtelières non consommées (TV, téléphone, wifi,...) ne sont pas remboursées.**



### Repas

Si votre traitement exige un régime adapté, les menus sont adaptés à votre goût, votre pathologie et votre religion. Le service diététique est garant de la qualité nutritionnelle des repas servis et du respect des prescriptions médicales.

Les repas sont généralement servis aux heures suivantes :

- Petit-déjeuner : à 8h00
- Déjeuner : de 12h00 à 12h30
- Dîner : de 18h00 à 18h30

### Vêtements / objets de toilette

Prévoyez votre linge personnel (vêtements, pyjamas, robe de chambre, pantoufles...) dont vous aurez besoin durant votre séjour, ainsi que votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, savon, rasoir, peigne, serviettes et gants de toilette, etc...).



### Services complémentaires

#### Coiffeur et pédicure

Ces prestations payantes sont disponibles, dans certains services, sur rendez-vous ou bien au salon de bien-être situé au rez-de-chaussée du pavillon Delzant. Tout renseignement peut être obtenu auprès du personnel soignant.

#### Courrier

En semaine, la remise et le départ de courrier s'effectuent chaque matin, du lundi au vendredi.

Une boîte aux lettres « départ » est installée dans le hall du pavillon Delzant, destinée à recevoir les plis affranchis.

#### Nettoyage du linge

Pour les patients qui n'ont pas la possibilité de faire nettoyer leurs vêtements, une prestation de lavage est proposée.

#### Bénévoles

Des associations de bénévoles interviennent à l'hôpital :

- Prêt de livres gratuitement
- Visiteurs des Malades des Etablissements Hospitaliers (VMEH)

Toutes informations utiles concernant les jours et heures de passage ou modalités d'intervention peuvent être obtenues dans les services.

#### Cultes

L'équipe de l'aumônerie peut vous rendre visite si vous en exprimez le désir. Des messes sont célébrées régulièrement au rez-de-chaussée du Pavillon Jame. Vous pouvez consulter le calendrier de ces célébrations affiché dans les services. Mme Claire MOENNE-LOCOZ Aumônière tel 06.69.38.40.36

L'établissement peut également vous mettre en relation avec les représentants d'autres cultes.

# ORGANISONS ENSEMBLE VOTRE SORTIE

## Sur avis médical

La sortie est prononcée sur avis médical.

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



## Règles de sortie, facturation

Le service d'hospitalisation vous remettra les pièces nécessaires à la poursuite de votre traitement. La sortie administrative s'effectue auprès du service des admissions.

Vous recevrez alors des documents permettant :

- de justifier l'hospitalisation auprès de votre employeur (bulletin de situation),
- d'obtenir, le cas échéant, des indemnités journalières,
- de percevoir le remboursement des frais de transport par la Sécurité Sociale.



## Refus de sortie

Tout refus de sortie injustifié par le patient donnera lieu à facturation d'une prestation journalière non prise en charge par les organismes d'assurances sociales obligatoires et complémentaires. Les tarifs correspondants sont affichés dans les chambres et au bureau des admissions.

Dans ce cas, le séjour sera requalifié en séjour pour convenances personnelles.

## Transport sanitaire et frais associés

La prescription du mode de transport est une décision médicale selon votre état de santé.

### Pour un trajet ASSIS

#### plusieurs options s'offrent à vous :

- véhicule personnel (possibilité de remboursement des frais kilométriques par votre organisme de sécurité sociale),
- tram et/ou bus (possibilité de remboursement des frais kilométriques par votre organisme de sécurité sociale), - votre société de transport habituelle (VSL ou taxi conventionné avec conditions médicales),
- une société de transport mandatée par le CH STELL (VSL ou taxi conventionné avec conditions médicales).

### Pour un trajet COUCHÉ deux options :

- votre société d'ambulance habituelle,
- une société d'ambulance mandatée par le CH STELL.

Si pour des raisons personnelles, vous souhaitez être transféré vers un autre établissement ou être accompagné à votre domicile, les frais de transport seront à votre charge.

Si votre trajet excède 150 km, vérifiez qu'une demande d'entente préalable a été transmise à votre caisse de sécurité sociale.

## En cas de décès

Vous pouvez demander auprès du service d'hospitalisation :

- un rendez-vous avec le médecin qui a suivi votre parent ;
- la mise en relation avec un officier du culte de votre choix ;

La présentation du défunt peut être demandée via le standard :  
(01 41 29 90 00)

aux horaires d'ouverture de la chambre funéraire du lundi au vendredi de 9h30 à 12h et de 13h45 à 17h.

Fermé le week-end.

Toutes autres informations quant à la gestion administrative du décès notamment les modalités de transfert du corps à domicile peuvent être obtenues auprès des équipes soignantes.

Les frais de séjour à la chambre mortuaire au-delà du 3<sup>ème</sup> jour après le décès sont facturables aux familles ; les tarifs applicables sont affichés à l'accueil de ce service et aux admissions.

# LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION

## de la qualité, de la sécurité des soins

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins lors de votre séjour à l'hôpital est notre constante préoccupation.

Les objectifs d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins sont inscrits dans le projet d'établissement et suivis par la direction de la qualité et de la gestion des risques.

Un programme d'actions est mis en œuvre et évalué. Il permet notamment de prévenir les infections associées aux soins, de sécuriser la prise en charge et de renforcer la sécurité d'utilisation des médicaments, des dispositifs médicaux et des produits sanguins.

## La mesure et le suivi de la qualité des soins

Le centre hospitalier STELL est certifié tous les 4 ans par la Haute Autorité de Santé. Il s'agit d'une appréciation globale de la qualité, de la sécurité des soins et des activités de l'établissement.



## Le projet de soins et le projet de vie

Lors de votre prise en charge dans notre établissement, un travail coordonné et pluri-professionnel sera mis en place par l'équipe qui vous prend en charge.

Votre projet de soins/projet de vie s'élabore à partir d'un projet thérapeutique qui comporte :

- un projet de soins permettant de limiter vos éventuels handicaps physiques, sensoriels, cognitifs et comportementaux, et d'optimiser votre autonomie
- un projet de vie, en lien avec le projet de soins, permettant votre réinsertion familiale sociale et professionnelle.

La prise en charge proposée est adaptée à vos besoins et s'appuie sur les évaluations réalisées par les membres de l'équipe.

## Les traitements médicamenteux

Si vous avez un traitement personnel, il vous est recommandé de venir à l'hôpital avec l'ordonnance afin qu'il soit pris en compte.

Si vous amenez vos médicaments à l'hôpital, ils vous seront retirés à votre arrivée dans le service.

## La conciliation médicamenteuse

Élément structurant de la médecine de parcours, le médecin vous prenant en charge peut être amené à réaliser une conciliation médicamenteuse. Celle-ci vise à prévenir ou à corriger les erreurs médicamenteuses en favorisant la transmission d'informations complètes et exactes sur vos médicaments.



## Le comité de liaison nutrition (CLAN)

La dénutrition est évaluée et traitée par un groupe pluri professionnel constitué de médecins, diététiciennes, soignants afin de veiller à une meilleure prise en charge alimentaire.

**Les résultats des indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS) sont affichés dans chaque service et sont consultables sur QUALISCOPE.**



[https://www.has-sante.fr/jcms/3245\\_FicheEtablissement/fr/ch-departemental-de-stell](https://www.has-sante.fr/jcms/3245_FicheEtablissement/fr/ch-departemental-de-stell)

**L'établissement a été certifié en juillet 2023.**



## Le comité de lutte contre les infections associées aux soins (CLIAS)

Le risque infectieux est une préoccupation constante des équipes soignantes. L'équipe opérationnelle en hygiène (EOH) assure la mise en œuvre de ces actions par des enquêtes de surveillance, des recommandations de bonnes pratiques, les signalements et la formation continue en hygiène pour les agents hospitaliers.

Le souci permanent de chaque personnel à l'Hôpital Stell est de mettre en pratique ces recommandations.

Dans certains cas, les recommandations s'appliquent également aux familles.

## Le comité de lutte contre la douleur (CLUD)

La douleur est prévenue, prise en compte, évaluée et traitée par les équipes soignantes.

### Prévenir et soulager

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.)

### Évaluer

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous. Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à votre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient. Cette mesure sera réalisée en continu par les équipes de soins pour adapter au mieux votre traitement antalgique.

### Votre participation et votre expérience au cours du séjour

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

Les résultats des indicateurs (IQSS) sont diffusés par un affichage à l'entrée du service.

## Votre avis nous intéresse :

### Questionnaire PREMs (expérience des soins perçue par le patient)

Afin de nous améliorer sur les dimensions de la communication avec les patients, la réactivité des équipes et plus généralement sur la prise en compte de vos préférences, vous serez invité à partager votre expérience vécue au cours de votre hospitalisation.

### Questionnaire PROMs SMRNO - SMRCV (résultats des soins)

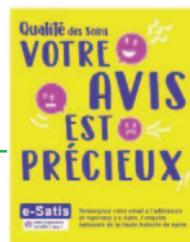
Votre avis sera recueilli à des temps différents. Il s'agit pour nous de mesurer la qualité des soins que vous avez perçue et les améliorations de votre état de santé.

### Questionnaire en ligne

Lors de votre retour à domicile, vous serez sollicité(e) par mail pour donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via un questionnaire en ligne (e-Satis, enquête nationale) totalement anonyme.

La direction des soins qualité et les membres de la commission des usagers vous remercient pour votre participation à notre démarche continue d'amélioration des soins.

A votre sortie, un questionnaire vous sera remis. Un questionnaire flash est réalisé régulièrement par nos représentants des usagers.





# VOS DROITS en tant que patient

## Les droits de la personne hospitalisée

Le droit du patient à l'information rappelle l'obligation pour les professionnels de vous informer sur votre état de santé lors d'un entretien individuel, à l'exception des cas d'urgence, d'impossibilité de recevoir l'information ou de refus d'être informé.

## La laïcité

Tous les usagers sont égaux devant le service public.

Les usagers des services publics 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 des services publics doivent s'abstenir de toute forme de prosélytisme.

Les usagers des services publics ne peuvent récuser un agent public ou d'autres usagers, ni exiger une adaptation du fonctionnement du service public ou d'un équipement public. Cependant, le service s'efforce de prendre en considération les convictions de ses usagers dans le respect des règles auquel il est soumis et de son bon fonctionnement

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

## Accès à votre dossier médical

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

Les professionnels de santé qui vous ont pris en charge, que ce soit en consultation externe ou dans le cadre d'une hospitalisation, ont recueilli et formalisé des informations concernant votre santé. Ces informations sont rassemblées dans votre dossier médical.

Il vous est possible d'en demander communication, à l'exclusion toutefois des informations recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans votre prise en charge. Dans ce cas, vous devrez en faire la demande par écrit auprès de la Direction de l'Hôpital : direction@ch-rueil.fr

L'envoi de copies est facturé.

## Votre calme, votre courtoisie et votre patience

nous permettent de travailler en toute sérénité et efficacité.

Le personnel soignant est très sollicité, nous vous demandons de faire preuve de respect et de patience. Le personnel s'engage à répondre à vos sollicitations.

Toute agression physique ou verbale envers le personnel hospitalier est passible de poursuites judiciaires (Art. n° 222-13 du Code Pénal).

Le respect des locaux et du matériel mis à votre disposition est nécessaire au bon fonctionnement des services et contribue à la qualité des soins qui vous sont dispensés.

En cas de dégradation, sciement commise, l'établissement peut porter plainte et le montant des dégradations commises lui sera facturé.



## Messagerie sécurisée de santé

Le CH STELL développe ses services de communication électronique, en lieu et place de la correspondance par voie postale, pour échanger de façon sécurisée des données à caractère personnel vous concernant, dont des données de santé, avec les autres professionnels de santé ou structures des secteurs sanitaire, social et médico-social habilités par la loi à collecter et à échanger des données de santé et intervenant dans votre prise en charge.



## À votre écoute pour faire valoir vos droits

La loi du 4 mars 2002 renforce les droits des malades sur de nombreux points.

### La commission des usagers (CDU)

Si vous souhaitez exprimer les difficultés rencontrées au cours de votre séjour ou exprimer votre opinion : vous pouvez vous adresser à la commission des usagers.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation.

Le projet des usagers a pour ambition de répondre aux besoins et aux attentes de la population qui est hospitalisée au Centre Hospitalier Stell.

Il se décline en 4 axes :

<b>AXE 1</b> Politique d'accueil, d'accessibilité physique, information des usagers.	<b>AXE 2</b> Accompagnement et qualité des soins auprès de l'usager (EPP bientraitance) en organisant le lien entre tous les acteurs de la prise en charge
<b>AXE 3</b> La place de l'usager dans son parcours de soins et le rôle des représentants des usagers	<b>AXE 4</b> Evaluation et mesure de la qualité du service rendu aux usagers (expériences patient et de ses proches, bilan de satisfactions, PREMS, PROMS, enquête flash).

Cette commission, présidée par un membre élu, est composée de représentants des usagers et de médiateurs médicaux et non-médicaux.

Pour la contacter, vous pouvez les contacter au mail suivant : [representant.usagers@ch-rueil.fr](mailto:representant.usagers@ch-rueil.fr)

Si vous souhaitez formuler une demande de réparation (perte d'objets, dommages corporels...) vous pouvez saisir la direction : [direction@ch-rueil.fr](mailto:direction@ch-rueil.fr)

## Vos plaintes, réclamations, éloges, observations et propositions

Art. R. 1112-91. - Tout usager d'un établissement de santé doit entre 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.

Art. R. 1112-92. - 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 saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. Le médiateur médéric 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 médéric 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.

Art. R. 1112-93. - 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, la 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.

Art. R. 1112-94. - 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.

# 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.

# Grâce à votre don

## vous contribuerez à :

- Améliorer les structures de proximité pour les soins et la prise en charge médico-sociale
- Moderniser l'hôpital Stell de Rueil-Malmaison et son EHPAD (Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes)
- Renforcer l'intégration des nouvelles technologies en santé
- Favoriser l'accès aux soins et leur articulation dans le parcours de santé local
- Agir pour l'amélioration de l'insertion sociale et professionnelle par une prise en charge de soins adaptée
- Favoriser une dimension humaine forte dans les soins et le handicap
- Promouvoir la prévention en matière d'hygiène de vie, de nutrition et de sport

### Réduction fiscale

Dès réception de votre don, nous vous ferons parvenir un reçu fiscal.

Ainsi, vous pourrez déduire de vos impôts, dans la limite de 20 % de votre revenu imposable :

- 66 % du montant de votre don si vous êtes un particulier
- 60 % du montant de votre don si vous êtes une entreprise.

Pour toute question  
appelez-le  
**01.41.29.90.05**

**Votre soutien à Atout Stell vous donne droit à une réduction d'impôt**

- Je soutiens le fonds de dotation Atout Stell par un don :**
- Don en ligne**  
sur <http://www.chd-stell.fr/fonds-de-dotation.php>  
(rubrique « Fonds de dotation »)
- Virement bancaire sur le compte :**  
Caisse d'Epargne Ile-de-France  
17515 90000 08006202871 22  
IBAN FR76 1751 5900 0008 0062 0287 122
- Par chèque à l'ordre du Fonds de dotation Atout Stell**

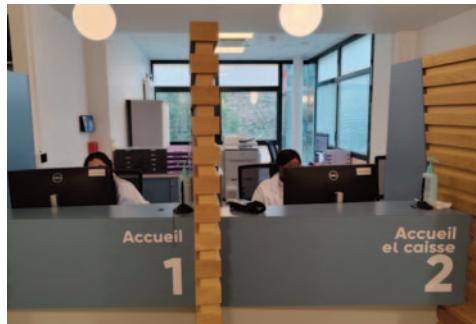
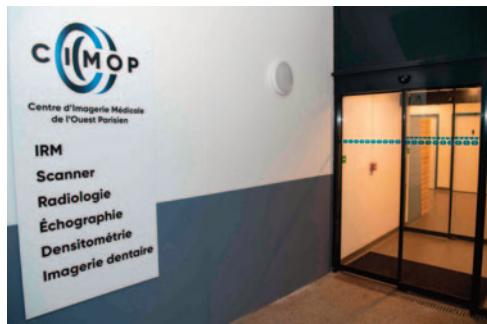
Nous vous ferons parvenir un reçu fiscal pour votre prochaine déclaration

Retourner votre bulletin accompagné de votre règlement à l'ordre du Fonds de dotation Atout Stell dans l'enveloppe jointe

Fonds de dotation  
Atout Stell  
1 rue Charles Drot  
92500 Rueil-Malmaison

**Déduction fiscale**  
Particulier : 66 %  
Entreprise : 60 %

# UN CENTRE D'IMAGERIE MÉDICALE



Le Centre Hospitalier Stell est en partenariat avec le CIMOP (Centre d'Imagerie Médicale de l'Ouest Parisien) dans le cadre du Groupement d'imagerie Médicale de l'Ouest Parisien (GIMOP).

Ce cabinet de radiologie libéral est implanté au sein même de l'hôpital.

Il dispose d'équipements récents, dans des locaux modernes et réalise un large panel d'examens.

## Examens proposés

- Scanner et IRM
- Radiographie
- Echographie
- Panoramique dentaire
- Ostéodensitométrie

Le CIMOP - Rueil  
est situé au RDC  
du Plateau Central.



## Horaires d'ouverture au public

Le service est ouvert du lundi au vendredi  
de 7h30 à 20h00

Pour prendre rendez-vous :  
01 41 12 81 90 ou sur Doctolib