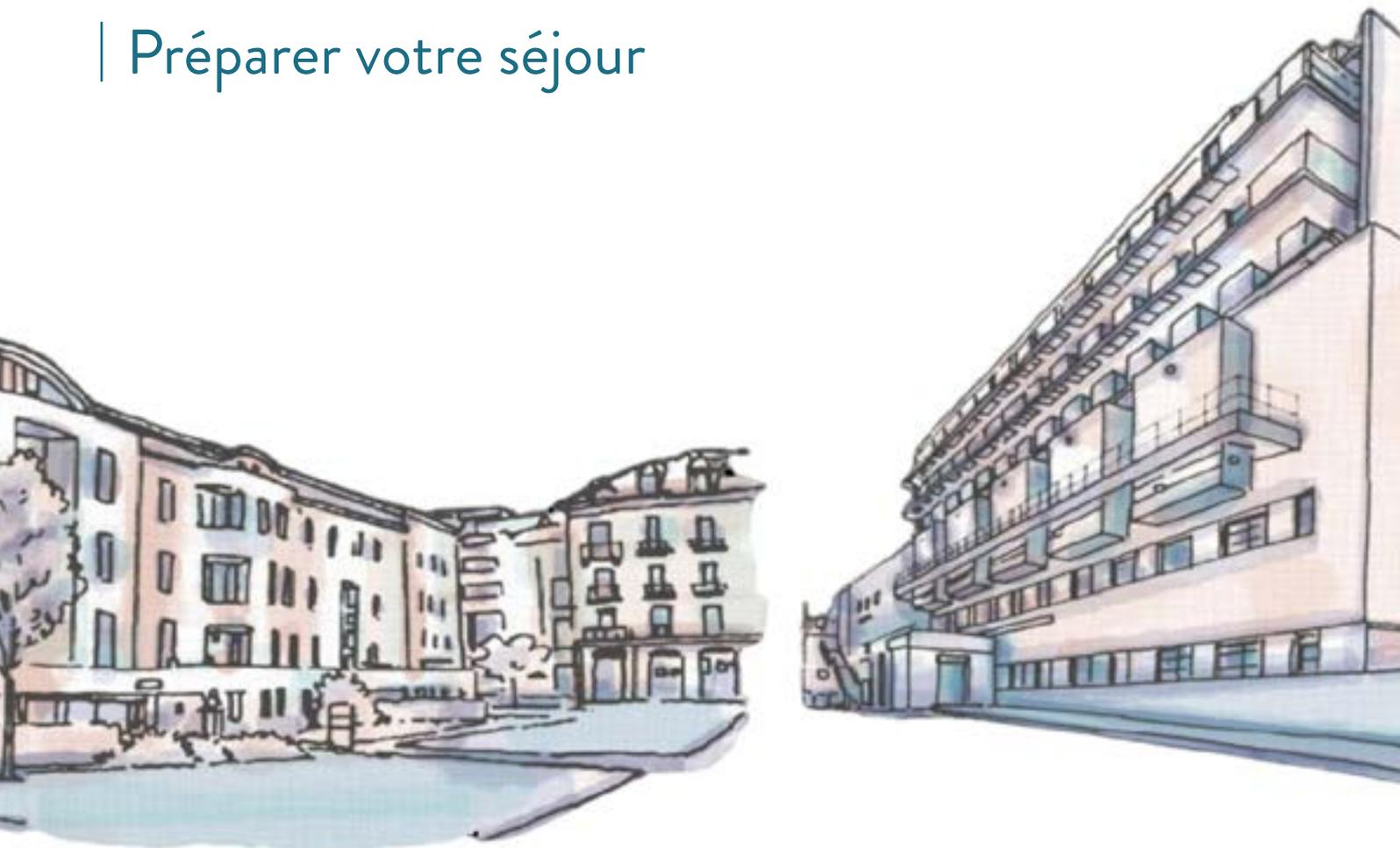




LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT

# BIENVENUE AU GROUPE HOSPITALIER DIACONESSES CROIX SAINT-SIMON

| Préparer votre séjour



# BIENVENUE AU GROUPE HOSPITALIER DIACONESSES CROIX SAINT-SIMON

Madame, Monsieur,

Vous avez choisi de faire confiance à notre établissement, nous vous en remercions.

En tant qu'établissement privé solidaire, notre hôpital remplit des missions d'intérêt général, au même titre que l'hôpital public : prise en charge de tous, service d'accueil des urgences 7j/7, 24h/24 et dispensation de soins préventifs, curatifs, et palliatifs. Le modèle économique de notre hôpital, sans dépassement d'honoraires, repose sur un financement conjoint de la Sécurité Sociale, des dons de particuliers et d'entreprises et d'autres financements externes.

Avec nos deux sites hospitaliers, nous disposons de plus de 350 lits et places et de pas moins de 13 spécialités dispensées en Médecine, Chirurgie et Obstétrique (MCO). Notre établissement a été certifié avec la mention Haute Qualité des soins par le HAS en 2023 et nos services s'illustrent régulièrement dans les classements et palmarès des hôpitaux français. Ces distinctions sont le fruit d'un investissement de longue date dans les dernières innovations : qu'il s'agisse de matériel ou de gestes techniques, nous avons toujours cherché à faire progresser nos pratiques, et par-là les pratiques médicales et chirurgicales au sens large.

L'expertise de notre groupe hospitalier lui permet également d'accueillir 3 centres de références et de compétences nationaux en médecine et en infections ostéo-articulaires. Chaque année, des centaines de patients venant de partout en France mais aussi de pays étrangers sont pris en charge dans ces centres d'excellence.

Ce livret a pour objectif de faciliter votre séjour en vous présentant l'hôpital, la vie quotidienne, les formalités ainsi que vos droits et devoirs. En le lisant, vous aurez les renseignements indispensables à votre séjour dans notre établissement.



Anne Fabrègue, Directrice Générale

## NOS SERVICES DE SOIN ET NOS ÉQUIPES



### MÉDECINE

Centre de fertilité\*  
Gériatrie aiguë  
Infectiologie  
Médecine interne  
Oncologie médicale  
Rhumatologie

Soins de support et soins palliatifs\*  
Service d'Accueil des Urgences (SAU)



### CHIRURGIE

Chirurgie digestive et proctologique  
Chirurgie gynécologique et mammaire  
Chirurgie urologique, pelvipérinéologie  
Chirurgie orthopédique et traumatologique  
Gastro-entérologie, endoscopie  
Chirurgie de la fertilité\*



### OBSTÉTRIQUE

Maternité\*  
Chirurgie gynécologique post-partum



### PLATEAU TECHNIQUE

Anesthésie  
Imagerie médicale, IRM\*, scanner  
Réanimation et soins continus  
LCSH : laboratoire de biologie médicale

### NOS CENTRES D'EXPERTISE

Centre de référence des maladies lysosomales  
Centre de référence des maladies auto-immunes rares  
Centre de Référence des Infections Ostéo-Articulaires Complexes  
Centre de Cancérologie de l'Est Parisien  
Centre de prise en charge de l'obésité  
Coordination de la filière endométriose Nord Est de l'Île de France

### NOS CENTRES DE SANTÉ DE VILLE

Ils sont situés dans le 12<sup>e</sup> et le 20<sup>e</sup> arrondissements et assurent des soins de médecine générale (pédiatrie à partir de 2 ans) et de santé de la femme, et proposent également des consultations d'autres spécialités médicales.

\* Services localisés sur le site des Diaconesses

## DES PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

### L'équipe médicale et chirurgicale

Dans chaque service, un praticien hospitalier exerce les fonctions de chef de service. Il travaille en collaboration avec des médecins adjoints, des sages-femmes à la maternité et des internes, ainsi qu'avec les équipes paramédicales. Cette équipe médicale est en contact avec votre médecin traitant. Elle participe à l'enseignement et à la recherche clinique.

### L'équipe paramédicale

Les équipes de soins (infirmières et aide-soignantes), de rééducation, de diététique, d'imagerie et le service social, sous la responsabilité de la directrice de soins, vous apporteront, tout au long de votre séjour, les soins qui vous sont nécessaires définis avec l'équipe médicale.

N'hésitez pas à les solliciter pour des compléments d'informations quant aux actes ou aux soins qui vous sont prodigués.

L'hôpital étant un lieu de formation et de recherche, vous rencontrerez également des étudiants des professions médicales et paramédicales.

Les professionnels de l'établissement sont identifiables par un badge comportant leur nom et leur photo et une couleur correspondant à leur catégorie professionnelle.



Médecins,  
sages-femmes



Étudiants médecins



Équipe paramédicale



Administratifs  
et techniques

# VOTRE SÉJOUR

## Votre admission

Vous pouvez, avant votre arrivée, déposer vos documents d'identité et de prise en charge sur le portail patient, accessible à partir de notre site Internet [www.hopital-dcss.org](http://www.hopital-dcss.org).

Avant votre hospitalisation, présentez-vous à l'accueil central qui vous orientera. Munissez-vous de votre pièce d'identité : nous prenons en compte uniquement les données qui figurent sur votre carte d'identité, passeport ou titre de séjour. Munissez-vous également de votre carte vitale, de votre carte de mutuelle (à laquelle vous demanderez une prise en charge 15 jours avant votre hospitalisation), ou votre attestation de CSS (Complémentaire Santé Solidaire) ou carte d'Aide Médicale d'Etat si vous en êtes bénéficiaire. Les mineurs doivent être accompagnés par leur tuteur(s) légal(aux) qui signera(ont) une autorisation de soins.

## Votre sortie

Dans la plupart des services, les sorties ont lieu tous les jours, week-end compris.

Votre retour à domicile reste à votre charge. Un retour en taxi non conventionné pourra être organisé par l'accueil central. Si votre état de santé nécessite un transport en ambulance, véhicule sanitaire léger (VSL) ou taxi conventionné, celui-ci sera prescrit par le médecin et organisé par le service.

Le jour de votre départ, différents documents vous seront remis : lettre de liaison, ordonnances, arrêts de travail et autres.

Nos équipes médicales travaillent en étroite collaboration avec les praticiens de nos centres de santé de ville, avec une facilité d'orientation après votre sortie si nécessaire.

## RECHERCHE CLINIQUE

Le développement de la recherche est un enjeu majeur de notre hôpital. La participation de nos équipes à des essais cliniques, souvent réalisés en partenariat avec des centres hospitalo-universitaires (CHU) nous permet de vous proposer des traitements innovants pour optimiser votre prise en charge. Les essais cliniques respectent une législation rigoureuse, en conformité avec le Règlement européen Général sur la Protection des Données (RGPD), garantissant la protection de vos données personnelles.

Afin d'améliorer votre prise en charge médicale, nous pourrions vous proposer de participer à un essai clinique dont les objectifs, les contraintes et les bénéfices attendus vous seront présentés. Nous recueillerons alors votre consentement éclairé et votre non-opposition pour l'utilisation de vos données personnelles à des fins de recherche.

Vous pouvez également exercer votre droit d'opposition à l'utilisation de vos données médicales pour la réalisation de recherches portant sur vos données du soin en adressant une demande au Délégué à la Protection des données personnelles (DPO) par messagerie : [dpo@hopital-dcss.org](mailto:dpo@hopital-dcss.org) ou par courrier : Délégué à la Protection des données du groupe hospitalier Diaconesses Croix Saint Simon - 125 rue d'Avron 75020 Paris.

## La douleur : en parler et la mesurer

La lutte contre la douleur est une préoccupation quotidienne de nos équipes soignantes : en cas de douleur, n'hésitez pas à leur en parler. Elles seront ainsi davantage à même de vous aider. L'intensité de votre douleur sera mesurée de façon régulière afin d'équilibrer votre traitement.

Certaines prises en charge peuvent occasionner des symptômes douloureux ou un certain inconfort (tels des gestes à visée diagnostique ou thérapeutique) : nous pouvons les prévenir grâce à votre collaboration.



## Désigner une personne de confiance

Vous avez la possibilité de désigner une personne à laquelle vous accordez toute confiance, pour vous seconder dans des décisions concernant votre santé. Vous pouvez désigner un parent, un proche ou votre médecin traitant. Si vous en faites la demande, cette personne pourra assister aux entretiens médicaux.

Cette « personne de confiance » peut être celle que vous avez signalée comme personne à prévenir en cas de nécessité, ou une autre de votre choix.

Si vous en faites le choix, cette désignation se fait par le biais d'un formulaire inséré dans votre dossier médical et est valable pour la durée de votre hospitalisation. Ce formulaire est signé par votre personne de confiance. Elle peut être modifiée ou annulée à tout moment sur votre demande. Si vous souhaitez que certaines informations confidentielles ne soient pas transmises à votre personne de confiance, il vous appartient de le faire savoir à l'équipe.

## Rédiger des directives anticipées

Quel que soit le motif de votre hospitalisation, vous avez la possibilité de rédiger des directives anticipées, c'est-à-dire des souhaits sur votre prise en charge médicale dans le cas où vous seriez dans l'impossibilité de vous exprimer, au cours de celle-ci. Elles seront donc prises en compte pour toute décision concernant notamment une prolongation ou un arrêt de traitement. Vous pouvez à tout moment les modifier ou les annuler, par un nouveau document. Si vous n'êtes pas en état de les rédiger, votre personne de confiance par exemple assistée d'un témoin peut le faire pour vous.

Un formulaire est téléchargeable sur le site Internet du groupe hospitalier (rubrique « Votre séjour » puis « Vos droits ») ou directement dans les services de soin, au format papier. Vous pouvez également les rédiger sur papier libre.



## Donner votre consentement éclairé

Avant toute intervention, nous vous demandons d'exprimer votre consentement. Aucun geste médical ni chirurgical n'est dépourvu de risques, même lorsque toutes les précautions sont prises. Du geste le plus anodin à la chirurgie la plus lourde, les décisions médicales sont toujours prises en mettant en balance les bénéfices escomptés, les risques encourus et les possibilités alternatives.

Pour certains actes « invasifs » (endoscopie, opération, etc.), nous vous demanderons de signer un document attestant votre consentement éclairé.



## INFOS PRATIQUES

### Tarifs des séjours

Tous les tarifs sont affichés dans les accueils et aux services des admissions.

### Accès aux réseaux de communications

L'accès au téléphone et à la télévision se fait sur inscription et le paiement en ligne via le site en ligne AKLIA.

Pour y accéder, deux solutions :

1. Scannez le QR Code ci-contre
2. Ou tapez l'URL ci-dessous

<https://ghdcss.akliagroupe.com>

**Attention :** cette procédure ne concerne pas le service de réanimation ni l'unité de soins palliatifs. Pour ces trois secteurs d'hospitalisation, les patients et leurs familles peuvent s'adresser au personnel soignant.



### Repas

Les repas sont servis à 7h30, 12h et 18h. Aucun aliment nécessitant d'être conservé au froid ou devant être réchauffé ne pourra être stocké dans votre chambre, même si celle-ci est équipée d'un chevet réfrigéré (réservé aux boissons).

## Accéder à votre dossier médical

Dans le cadre de ses missions et de votre prise en charge médicale, l'hôpital doit conserver votre dossier médical. Vous pouvez demander que votre dossier médical vous soit communiqué directement ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix. Il vous suffit d'en faire la demande au directeur de l'établissement par simple courrier, en joignant la photocopie d'une pièce d'identité en cours de validité. Le dossier peut aussi être consulté sur place, sur rendez-vous et en suivant la même procédure. Nous respectons les durées de conservation réglementaire des dossiers médicaux.

## Mesurer votre satisfaction

Nous participons à l'enquête nationale de satisfaction E-SATIS, c'est pourquoi nous recueillons votre adresse mail lors de votre admission. Nous mesurons aussi la satisfaction en interne, et un questionnaire de satisfaction pourra donc vous être remis : nous vous remercions par avance d'y répondre pour nous aider à améliorer la qualité de nos prises en charge.

## Visites

Dans la plupart des services, et hors circonstances exceptionnelles qui seraient portées à votre connaissance, les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 20h. Vous pouvez recevoir deux personnes simultanément. Si vos visiteurs sont plus nombreux, pensez à votre voisin en chambre double et recevez-les à l'accueil central ou à la cafétéria.

Les enfants de moins de quinze ans ne sont pas autorisés dans les chambres. Les modalités de visite peuvent être modifiées par l'équipe soignante selon votre état de santé.



## Cafétéria, presse

Une cafétéria, comportant un point presse, est à votre disposition sur nos deux sites hospitaliers.

**Site de la Croix Saint-Simon :**

- Lundi au vendredi : 8h30- 17h
- Samedi, dimanche et jours fériés : 11h-17h

**Site des Diaconesses :**

- Lundi au vendredi : 9h30- 16h
- Samedi, dimanche et jours fériés : fermée

Des distributeurs de boissons chaudes, froides et de snacks sont également disponibles sur les deux sites.

## Votre identité

Pour votre sécurité, vous porterez un bracelet mentionnant vos nom et prénom. Pour la même raison, nous vous demanderons souvent votre identité au cours de votre séjour.

### L'Identifiant National de Sécurité

L'INS (Identifiant national de Santé) est déployé dans notre établissement, ce numéro unique et pérenne sécurise votre parcours, facilite le partage des données de santé entre l'ensemble des acteurs intervenant dans votre prise en charge grâce au DMP (Dossier Médical Partagé) rattaché à l'INS.



## La prévention des risques

La politique d'amélioration de la qualité et de gestion des risques du Groupe Hospitalier est au service de la sécurité des patients.

Des comités sont en charge de la sécurité des soins, comme par exemple le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) ou le Comité de Liaison en Alimentation et en Nutrition (CLAN).

### L'information sur les Infections Associées aux Soins (IAS)

Différents types d'information peuvent vous être donnés durant votre séjour. A votre arrivée, en fonction du type de soins que vous allez recevoir, et pendant votre séjour, en cas de survenue d'une IAS, vous serez informé par votre médecin. Celui-ci pourra ensuite prévenir votre médecin traitant, si nécessaire.

### La préparation avant une intervention chirurgicale

En cas d'intervention chirurgicale, nous vous demandons de respecter des règles d'hygiène qui vous seront expliquées par le personnel. Pour vos soins d'hygiène, n'oubliez pas d'apporter serviette de toilette, brosse à dent, dentifrice, savon etc.

### Attention aux vols !

Un coffre individuel est à votre disposition dans votre chambre. Placez-y vos objets personnels pendant toute la durée de votre séjour, et confiez vos objets de valeur – dont les téléphones, appareils photo, tablettes numériques, etc. – à vos proches. Merci de noter que tout objet que vous conservez à l'hôpital reste sous votre responsabilité et doit être placé préférentiellement au coffre.

### En cas d'incendie

En cas d'incendie, conformez-vous aux consignes qui vous seront données par le personnel.



Il est interdit de fumer et de vapoter à l'intérieur de l'hôpital, y compris dans les chambres individuelles.

### L'hygiène des mains

C'est un des points essentiels de la lutte contre les infections. Toutes les chambres sont équipées de distributeurs de solutions hydro-alcooliques (SHA). Vous pouvez les utiliser pour votre usage personnel, ainsi que vos visiteurs.



### Isolement

Lorsqu'une bactérie multi-résistante (BMR) est mise en évidence chez un patient, nous pouvons être amenés à prendre des mesures d'isolement. Dans ce cas, le personnel vous en expliquera les modalités. Les BMR sont sans risque pour votre entourage si celui-ci est en bonne santé.

## INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

A l'occasion de votre séjour, certains renseignements vous seront demandés. Ces informations (ainsi que celles qui pourront être recueillies tout au long de votre parcours hospitalier) sont enregistrées et traitées par l'hôpital sous la responsabilité de la directrice générale, dans le strict respect de la législation en vigueur, du Règlement européen pour la protection des données et du secret professionnel. L'accès à votre dossier médical est réservé aux équipes de l'hôpital responsables de votre prise en charge ainsi que, sauf opposition de votre part, aux praticiens externes intervenant dans votre parcours santé, dans le cadre d'une bonne coopération entre professionnels. Le service de facturation a accès aux informations administratives vous concernant.

Pour l'analyse de l'activité médicale, le médecin responsable du Département d'Information Médicale est amené à traiter, dans le respect du secret médical, des données figurant dans votre dossier. Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 et au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016, vous bénéficiez

d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motifs légitimes, des données vous concernant.

Votre demande doit être effectuée par courrier ou par mail en joignant la photocopie de votre pièce d'identité en cours de validité au service : [dpo@hopital-dcss.org](mailto:dpo@hopital-dcss.org). Vous disposez en outre du droit d'exercer une réclamation auprès de la CNIL.

## LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ

Cette charte est disponible à la dernière page de ce livret. Sachez que tout patient a des droits mais aussi des devoirs tels que respecter les horaires de visites de ses proches, ne pas détenir d'armes, ne pas fumer ni apporter de l'alcool, proscrire toute violence verbale ou physique. Merci également de respecter la vie privée et le droit à l'image de chacun. Nous vous rappelons que la prise d'images (photo ou vidéo) de professionnels, patients, proches ou visiteurs, et leur diffusion sans leur autorisation sont interdites. Il en est de même pour la divulgation, sur les réseaux sociaux, des noms des professionnels.

## Aumônerie

Vous souhaitez être écouté, accompagné dans un dialogue spirituel, une prière ou un acte religieux ? Une équipe d'aumônerie est présente pour vous écouter et vous soutenir.



## Service Social

L'équipe du service social est à votre écoute pour vous conseiller, vous orienter et vous accompagner dans vos démarches et rechercher des solutions aux éventuelles difficultés liées à votre hospitalisation. Vous pouvez les contacter par mail à l'adresse : [service-social@hopital-dcss.org](mailto:service-social@hopital-dcss.org)

## Représentants des usagers

Des représentants des usagers bénévoles peuvent vous aider dans votre prise en charge en cas d'interrogation. Leurs coordonnées sont affichées à l'accueil de chaque service.

Vous pouvez également les contacter en utilisant l'adresse mail suivante : [representants-des-usagers@hopital-dcss.org](mailto:representants-des-usagers@hopital-dcss.org)

Pour joindre la chargée des relations avec les usagers, rattachée à la direction de l'hôpital, appelez le 01 44 64 33 53

## Associations et bénévoles

Des associations et bénévoles collaborent avec l'établissement et apportent leur aide aux usagers.

N'hésitez pas à demander des renseignements dans votre service d'hospitalisation.



## Comité d'éthique

Le comité d'éthique est composé de professionnels issus de différentes disciplines.

Il s'appuie sur un groupe de réflexion éthique (GRE), qui est à votre disposition ainsi qu'à la disposition de vos proches et des soignants. Il a vocation à apporter une aide, une écoute et un accompagnement afin d'éclairer le soin dans des situations éthiques complexes. Vous pouvez les contacter en écrivant à l'adresse : [gre@hopital-dcss.org](mailto:gre@hopital-dcss.org)

## Déclaration des événements indésirables

Vous pouvez signaler tout événement indésirable en complétant le formulaire dédié, disponible sur le site du ministère de la santé : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>

## Faire une réclamation

Pour faire une réclamation, plusieurs personnes sont à votre disposition : le cadre de santé du service, le médecin qui vous soigne, la chargée des relations avec les usagers, un représentant des usagers. Le médiateur médical peut vous aider à mieux comprendre votre parcours médical. Enfin, le médiateur non médical traite les questions hors prise en charge médicale.

La Commission des usagers (CDU) de l'établissement examine les plaintes et leur suivi, participe à l'amélioration de l'accueil et la qualité de la prise en charge. Elle peut être saisie en s'adressant à la direction de l'établissement.

Vous pouvez la contacter en écrivant à l'adresse [representants-des-usagers@hopital-dcss.org](mailto:representants-des-usagers@hopital-dcss.org)

Vous pouvez également écrire à la Direction via le formulaire dédié, disponible sur le site internet du groupe hospitalier : <https://hopital-dcss.org/faire-une-reclamation> ou par courrier à l'attention de la Direction Générale.

## SOUTENEZ NOTRE HÔPITAL ET SES PROJETS AVEC HOSPIDON !

Etablissement privé à but non lucratif, notre hôpital a besoin de votre soutien pour garantir sa mission d'accès aux soins pour tous et continuer son développement.

Pour nous aider, vous pouvez utiliser les bons disponibles dans les services de soins, aux points d'accueils ou faire un don en ligne : [don.hopital-dcss.com](http://don.hopital-dcss.com). Accédez à plus d'info grâce au le QR Code ci-contre :



Toutes les équipes vous remercient !

# Charte de la personne hospitalisée

## Principes généraux

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/00 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



Groupe hospitalier Diaconesses Croix Saint-Simon

12 rue du Sergent Bauchat, 75012 PARIS

125 rue d'Avron, 75020 PARIS

[hopital-dcss.org](http://hopital-dcss.org)

