CH PROVINS
LÉON BINET

GHT PROVINS
EST SEINE-ET-MARNE

Bienvenue au Centre hospitalier Léon Binet de Provins

LIVRET D'ACCUEIL

www.ch-provins.fr

Le mot du Président

Le Centre hospitalier de Provins est un acteur essentiel du tissu socio-économique de Provins et de sa région. À l'heure où les circonstances de la vie nous conduisent à y entamer un séjour, je tenais à vous assurer de la disponibilité des agents qui y travaillent. Professionnels de santé, ils ont à cœur d'assurer le fonctionnement quotidien de notre hôpital au service du public.

Le Centre hospitalier de Provins constitue une référence pour la population du Sud-Seine-et-Marne et de plusieurs départements voisins. Doté d'un plateau technique performant, il accueille dans ses locaux le GIE d'imagerie médicale, détenteur d'un scanner et d'une IRM.

Le Centre hospitalier de Provins tire sa force de la diversité de ses services médicaux, de la multiplicité de ses modes de prise en charge, telle la chirurgie ambulatoire, ainsi que du développement de ses opérations avec d'autres structures sanitaires et médico-sociales. Je n'oublie pas sa maternité, ainsi que son institut de formation en soins infirmiers.

Les établissements et services médico-sociaux qui lui sont rattachés (EHPAD Rosa Gallica, Accueil de jour Alzheimer) complètent l'offre des services de proximité.

Au nom du Conseil de surveillance et de tous les professionnels du Centre hospitalier de Provins, permettez-moi de vous souhaiter un séjour aussi agréable que possible.

Olivier LAVENKA
Président du Conseil de surveillance
Maire de Provins

Le mot du Directeur

Vous êtes aujourd'hui accueilli(e) au Centre hospitalier Léon Binet de Provins. Votre prise en charge est au cœur de nos préoccupations et nous mettons tout en œuvre afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles.

L'objectif d'un accueil et d'un séjour de qualité est au cœur de nos préoccupations car nous sommes conscients que vous venez de nous confier votre bien le plus précieux : votre santé. Notre hôpital public, ouvert sur les autres acteurs de soins, notamment de ville et son établissement universitaire de référence, est le garant d'un niveau technologique et de pratiques soignantes de premier rang. Vous allez bénéficier d'un environnement hospitalier organisé et coordonné pour qu'il vous soit le plus agréable possible, pour que votre retour à domicile soit le plus efficace à la suite de votre séjour.

Les équipes, médicales, soignantes, sociales et administratives du Centre hospitalier Léon Binet sont à votre service et à votre écoute ; elles répondront à vos préoccupations, faciliteront vos démarches d'entrée et de sortie et veilleront à la qualité de votre prise en charge.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous accordez pour votre prise en charge. Afin de vous faciliter votre séjour au Centre hospitalier Léon Binet de Provins, nous vous proposons ce livret, conçu pour vous apporter tous les renseignements utiles : formalités d'admission, informations pratiques, vos droits et devoirs, etc.

Nous accordons le plus grand intérêt à votre parcours et nos professionnels de santé vous accompagneront avec le plus grand soin. Un questionnaire de satisfaction est disponible en version dématérialisée (Qr-Code). En le remplissant, vous nous aiderez à améliorer nos prestations et le fonctionnement de l'établissement.

Nous vous souhaitons un prompt rétablissement et vous remercions pour votre confiance, en espérant que vous quitterez notre établissement avec une image positive de votre passage au sein de notre structure.

Claude Henri TONNEAU
Directeur du Centre hospitalier

Le mot des Représentants des usagers

Représentants des usagers… Mais qui sommes-nous donc ? Tout comme vous, nous sommes des « usagers » du système de santé, autrement dit des patients qui venons consulter dans cet hôpital, y effectuer des examens, nous y faire opérer.

Des représentants des usagers sont présents dans tous les établissements de soins, mais pourtant ils sont encore mal connus.

Sachez que nous sommes tous bénévoles, membres d'une association agréée par le Ministère de la santé et que nous avons été nommés par l'Agence régionale de santé (ARS). Nous n'avons aucun lien hiérarchique ou financier avec l'hôpital.

Nous sommes là pour vous aider, vous accompagner si vous rencontrez des difficultés ou des problèmes lors de votre passage au Centre hospitalier Léon Binet, que ce soit en consultation ou pendant votre hospitalisation. Nous nous rencontrerons d'ailleurs peut-être pendant votre séjour, puisque nous effectuons régulièrement des enquêtes dans les services afin de connaître votre niveau de satisfaction.

Nous communiquons ces informations à la Direction, examinons régulièrement vos réclamations, notamment lors de la Commission des Usagers qui se réunit plusieurs fois par an.

N'hésitez donc pas à entrer en contact avec nous, nous serons toujours à votre écoute et à vos côtés.

Les Représentants des usagers

SOMMAIRE

Histoire du Centre hospitalier Léon Binet p.08
Autrefois p.08
Qui était Léon Binet p.08
Plus de 50 ans d'évolution p.09

Le Centre hospitalier Léon Binet aujourd'hui p.10
Le groupement hospitalier de territoire Provins -Est Seine-et-Marne..... p.11
Les pôles d'activités p.12
Les consultations externes..... p.14
Nos chiffres clés p.14

L'accès au Centre hospitalier Léon Binet p.15
Plan de masse p.15
Plan des services p.16

Votre arrivée au Centre hospitalier Léon Binet ..... p. 17
La préadmission p.18
L'admission p.18
Les particularités p.19

Durant votre hospitalisation p.21
Les professionnels qui vous accompagnent tout au long de votre séjour P.21
L'équipe médicale p.21
L'équipe paramédicale p.21
Les équipes spécialisées p.22
Les personnes administratifs et techniques p.22
Les étudiants p.22
Le service social p.22

Les informations pratiques de votre séjour p.23
Les chambres p.23
Être accompagné p.23
Les visites p.23
Les objets de valeur p.24
Les appareillages p.24
Autres informations p.24
Les prestations hôtelières p.25
La restauration p.25
La boutique p.25
La télévision et le téléphone p.26
Le linge p.26
Le courrier p.26

Votre sortie p.27
Sortie des mineurs p.27
Formalités de sortie p.27
Le transport de sortie p.28

Vos droits p.29
Votre information et votre consentement aux soins p.29
Les dons d'organes, de tissus et de sang p.29
La transfusion sanguine p.30
La prise en charge de votre douleur p.30
La désignation de votre personne de confiance p.31
La rédaction de vos directives anticipées p.31

Les relations avec les usagers p.32
Les représentants des usagers..... p.32
Le services des relations avec les usagers..... p.32
La transmissions des dossiers médicaux p.32
Les plaintes et réclamations p.33
Le recours à la médiation p.33
La commission des usagers..... p.33
Les missions P.34
Le fonctionnement p.34

La qualité, l'hygiène, la sécurité et le développement durable à l'hôpital p.35
La qualité et la sécurité des soins p.35
L'hygiène hospitalière p.36
La sécurité p.37
La sécurité incendie p.37
Hôpital sans tabac..... P.37
La sécurité informatique p.37
La protection de vos données personnelles de sante p.37
Pour quelles utilisations ? p.38
Quels sont vos droits ? p.38
Les messageries sécurisées de santé p.39
Page de dépôt sécurisée p.39
Notre démarche de développement durable p.40

Les chartes p.41
Charte de la personne hospitalisée p.42
Charte de l'enfant hospitalisé p.43
Charte de Romain Jacob P.44
Charte de la bientraitance p.45

Votre avis nous intéresse p.48

Histoire du Centre hospitalier Léon Binet

Autrefois

Les malades étaient soignés à l'Hôtel-Dieu de Provins. Cet établissement était géré par une communauté de religieuses et quelques frères. Il recevait également les pauvres et les pèlerins.
En 1974, Alain Peyrefitte a voulu un hôpital moderne. L'Hôtel Dieu eut alors pour mission d'héberger les personnes âgées jusqu'en 1994. L'hôpital fut construit au sud-est de provins et nommé Centre hospitalier Léon Binet.

Qui était Léon Binet ?

Léon Binet est né à Saint-Martin-Chennetron (Seine et Marne) le 11 octobre 1891 et mort à Paris le 10 juillet 1971. Médecin français, spécialiste de la réanimation respiratoire, il a mis au point un modèle de poumon d'acier portatif. L'ensemble de son œuvre justifiait l'honneur qui lui a été rendu par sa région natale en attachant son nom à la modernisation du Centre hospitalier.

Plus de 50 ans d'évolution

1974 : Inauguration du Centre hospitalier Léon Binet de Provins

1988 : Installation du premier scanner

1990 : Réfection de la maternité

1995 : Construction du bâtiment des consultations externes
1996 : Extension de la radiologie et renouvellement du scanner

1998 : Construction et aménagement du laboratoire, de la pharmacie et des consultations externes de pédiatrie, d'un service de kinésithérapie avec balnéothérapie

1999 : Aménagement et construction des urgences

2004 : Installation d'un IRM/Ouverture de l'unité d'hospitalisation psychiatrique de proximité de 25 lits rattachés au Centre hospitalier/Création de l'équipe psychiatrique d'orientation et de liaison (EPOL)

2006 : Ouverture de la crèche hospitalière

2007 : Ouverture de l'unité de chirurgie ambulatoire

2007 : Création des appartements thérapeutiques d'une capacité de 6 places

2009 : Ouverture du nouveau service de réanimation-soins continus

2010 : Ouverture des unités d'hospitalisation de semaine de chirurgie et médecine/Création d'un groupement d'intérêt économique (GIE) afin de mutualiser les compétences dans le domaine de l'imagerie médicale

2014 : Démarrage de l'informatisation du dossier patient

2016 : Modernisation du bloc opératoire par la rénovation de salles hyper-aseptiques

2018 : Inauguration de la salle bien-être de la maternité

2019 : Création du groupement hospitalier de territoire (GHT) Provins Est Seine-et-Marne

2021 : Installation d'un second IRM pour le GIE

2021 : Création de l'unité de réhabilitation psychosociale (URPS)

2022 : Ouverture de la structure de soins non programmés (SSNP)/Signature de la convention de filialisation avec le Groupe hospitalo-universitaire (GHU) Henri Mondor/Augmentation du nombre d'étudiants accueillis aux Instituts Simone Veil (promotion passant de 57 à 70 pour l'Institut de formation en soins infirmiers (IFSI) et promotion passant de 30 à 50 pour l'Institut de formation d'aides-soignants (IFAS)/Inauguration du salon d'apaisement d'inspiration Snoezelen/Réactivation de l'équipe de liaison et de soins en addictologie (ELSA)

2024 : Signature de la convention de la communauté professionnelle territoriale de santé (CPTS) Provins-Nangis-Bray-sur-Seine/Création de l'équipe mobile de psychiatrie du sujet âgé (EMPSA)

Le Centre hospitalier Léon Binet aujourd'hui

Le Centre hospitalier Léon Binet est au service d'un bassin de population de 100 000 personnes. Il dessert tout l'Est de la Seine-et-Marne, les départements de l'Aube et de la Marne, où résident plus de 20% des patients hospitalisés.

Le Centre hospitalier Léon Binet est un établissement :

- De diagnostic ;
- De traitement en ambulatoire, en hospitalisation de jour ou en hospitalisation complète ;
- De prévention et d'éducation pour la santé ;
- D'enseignement.

Pour mener à bien ses missions, il emploie environ 900 personnes, en y incluant les structures annexes. Une centaine de médecins y exercent à temps plein ou à temps partiel.

Quatre structures annexes lui sont rattachées :

- L'établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) Rosa Gallica de 150 lits, composé d'un pôle d'activités et de soins adaptés (PASA) accueillant 14 résidents par jour et auquel est adossé l'accueil de jour Alzheimer (AJA) Au Fil du temps d'une capacité de 10 places ;

- La psychiatrie extra-hospitalière structurant le Centre médico-psychologique (CMP), le Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP) et l'Hôpital de jour.

- Les Instituts Simone Veil regroupant un institut de formation en soins infirmiers (IFSI) et un institut de formation d'aides-soignants (IFAS), accueillant respectivement des promotions de 70 étudiants infirmiers et 50 élèves aides-soignants (sur deux rentrées en septembre et janvier). Ils proposent également des formations continues (tutorat IDE-AS et assistant de soins en gérontologie).

- La crèche hospitalière de 25 berceaux créée pour améliorer la qualité de vie au travail des professionnels : elle est ouverte du lundi au vendredi de 06h45 à 20h15.

Le Groupement hospitalier de territoire (GHT) Provins Est Seine-et-Marne

Le Centre hospitalier Léon Binet fait partie du GHT Provins Est Seine-et-Marne dont il est l'établissement support, créé par la convention constitutive du 25 novembre 2019. Il regroupe les établissements membres suivants :

- Le Centre hospitalier Léon Binet dont l'EHPAD Rosa Gallica à Provins ;
- L'EHPAD Les Patios à Nangis ;
- L'EHPAD Le Clos Fleuri ;
- L'EHPAD Les Jardins de la Voulzie aux Ormes-sur-Voulzie ;
- L'EHPAD Le Fil d'Argent à Bray-sur-Seine ;
- L'établissement public médico-social (EPMS) du Provinois Jacques Chirac, composé d'un Pôle Enfance de 0 à 20 ans et d'un établissement et service d'accompagnement par le travail (ESAT) à Provins.

Il compte également une quarantaine de partenaires extérieurs issus de divers secteurs d'activité. Le GHT a notamment conclu une convention avec le groupement hospitalo-universitaire (GHU) Henri Mondor de l'Assistance publique-Hôpitaux de Paris (AP-HP).

Le GHT a élaboré et met en œuvre un projet de santé partagé (PSP) visant le passage d'une vision par structure à une vision collective de territoire pour évoluer vers des parcours de soins, de santé, de vie coordonnés. Il se décline donc en six axes stratégiques :

- Personnes âgées ;
- Santé mentale ;
- Handicap ;
- Urgences et soins non programmés ;
- Soins de recours (premier et second niveaux) ;
- Maladies chroniques.

Les pôles d'activités

Pôle Médecine

- 29 lits de médecine dont 5 lits identifiés de soins paliatifs (LISP)
- 15 lits de cardiologie
- 2 places d'hôpital de jour adulte et 12 fauteuils
- 31 lits de court séjour gériatrique
- Soins Médicaux de réadaptation (SMR) : 28 lits et 2 places SMR locomoteur et neurologique / 28 lits SMR gériatrique dont 3 lits de soins palliatifs
- Équipe mobile de gériatrie
- Équipe mobile de soins palliatifs

Pôle Chirurgie Femme - Mère - Enfant

- 46 lits de chirurgie soit :
  - 12 en digestif
  - 12 en urologie
  - 12 en orthopédie
  - 10 en gastro-entérologie
- 10 places de chirurgie ambulatoires et 3 chambres pour l'accueil des enfants
- 4 places pour l'hôpital de jour de chirurgie et 1 chambre
- Bloc opératoire comportant 7 salles et 1 salle de surveillance post-interventionnelle de 10 lits
- Bloc obstétrical
- 17 lits de gynécologie obstétrique
- 2 places d'hôpital de jour adulte
- 2 places d'hôpital de jour enfant
- 15 lits de pédiatrie et 4 lits de néonatalogie
- Accueil des urgences gynécologiques
- Accueil des urgences pédiatriques

Pôle Psychiatrie

- 25 lits d'hospitalisation
- 6 lits pour les appartements thérapeutiques
- 10 places d'hôpital de jour
- L'unité de réhabilitation psychosociale (URPS)
- Centre médico-psychologique (CMP)
- Centre d'accueil thérapeutique à temps partiel (CATTP)
- Des équipes mobiles (équipe mobile de psychiatrie du sujet âgé - EMPSA, équipe de liaison et de soins en addictologie - ELSA, équipe psychiatrique d'orientation et de liaison - EPOL)

Pôle Médico-technique

- Un service d'accueil d'urgences médical et chirurgical adulte et infantile :
  - 5 box en circuit court
  - 9 box en circuits long (+ 1 boxe zone post-urgence d'une capacité de 3 lits)
  - 4 lits armés de déchoquage (salles d'accueil des urgences vitales SAUV)
  - 5 lits d'Unité hospitalisation à courte durée
  - 2 lignes de SMUR (structure mobile d'urgence)
- 6 lits de réanimation et 4 lits de soins intensifs polyvalents
- Un laboratoire automatisé pratiquant des examens de biochimie, d'hématologie et immunohématologie, d'hémostase, de bactériologie et de biochimie moléculaire.
- Pharmacie à usage interne (PUI) et service de stérilisation
- Imagerie médicale diversifiée (Au-delà de l'imagerie conventionnelle (radiologie/IRM/échographie/tomodensitométrie), le service d'imagerie médicale réalise des IRM cardiaques, des coroscaners et des biopsies et des infiltrations sous échographie ou scanner)
- Une équipe de rééducation-réadaptation pluridisciplinaire alliant kinésithérapie, balnéothérapie, ergothérapie, psychomotricité et diététique
- La structure de soins non programmés

Les consultations externes

Le Centre hospitalier met à votre disposition un service de consultations externes dans les spécialités suivantes :

Anesthésie
Cardiologie
Diététique
Endocrinologie-Diabétologie
Douleur
Gastro-entérologie
Gériatrie
Gynécologie-obstétrique
Hématologie
Imagerie médicale
Laboratoire
Néphrologie
Neurologie
Nutrition et obésité
Oncologie-Sénologie
Ophtalmologie
ORL
Orthopédie
Pédiatrie
Pneumologie
Plastie
Psychiatrie
Rhumatologie
Stomatologie
Tabacologie
Urologie
Vasculaire
Viscérale
Autres soins (endoscopies, infiltrations, instillations, pansements, saignées, soins de stomies, sonde urinaire, Thalasso bébé).

La prise de rendez-vous s'effectue en ligne sur Doctolib ou par téléphone au 01 64 60 40 30.

Scannez-moi
Carnet des consultations externes

Nos chiffres clés (2023)

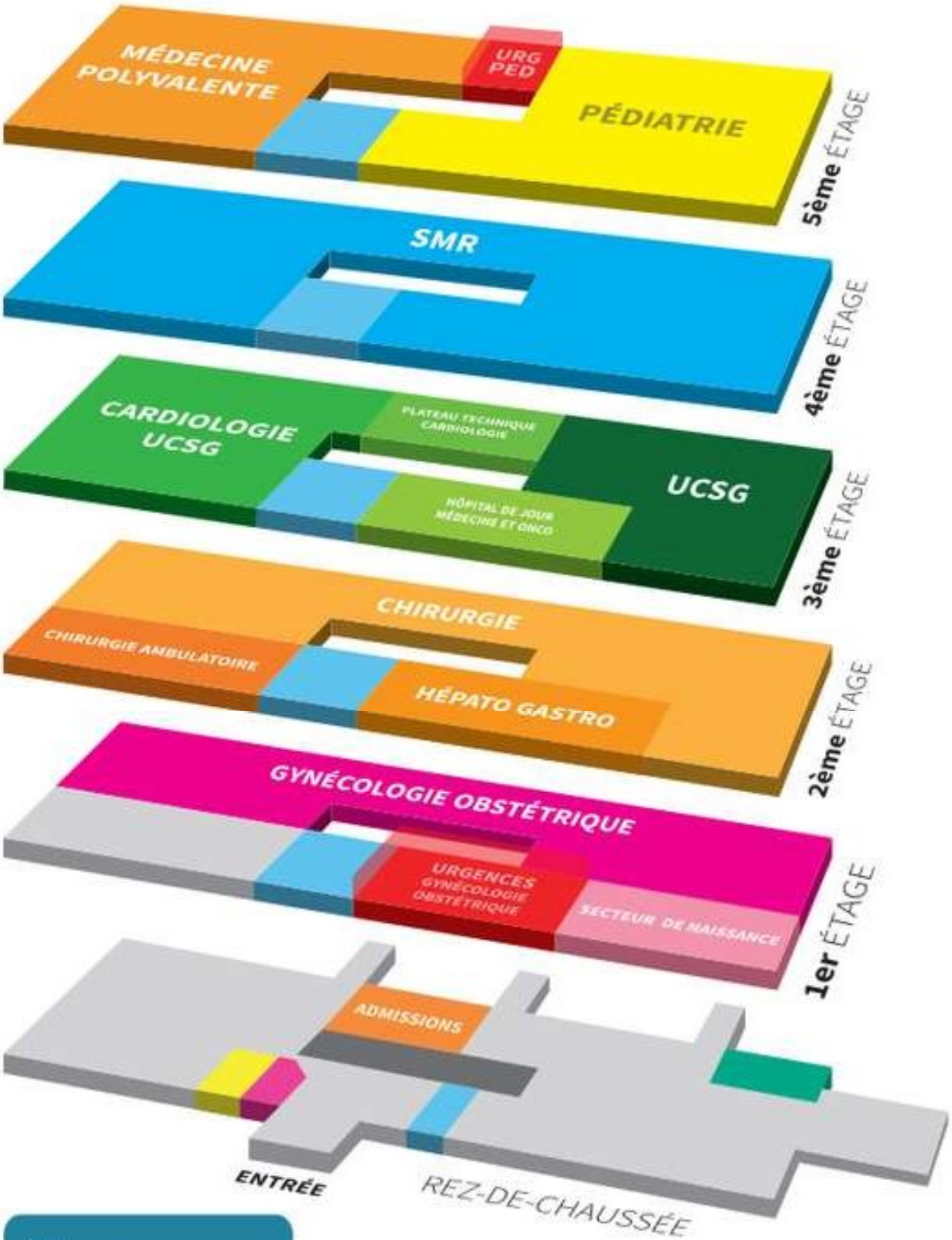
11 307 patients (*file active Médecine-Chirurgie–Obstétrique)*
553 naissances
872 professionnels hospitaliers non médicaux
117 professionnels médicaux et pharmaceutiques
35 230 passages dans les services d'urgences
7 253 patients admis en actes et consultations externes
17 082 patients admis en hospitalisation
6 949 interventions chirurgicales
54 387 actes d'imagerie
88 659 actes de laboratoire
4M€ de dépenses d'investissement
96 M€ de dépenses d'exploitation

L'accès au Centre hospitalier Léon Binet

Plan de masse

La circulation et le stationnement dans l'enceinte de l'établissement sont réglementés et soumis au code de la route. Le stationnement est donc interdit en dehors des emplacements matérialisés pour ne pas compromettre la sécurité des personnes et des biens (accès aux véhicules de secours incendie, ambulances). Des places de parking sont réservées aux personnes en situation de handicap.

Plan des services



PLAN
BATIMENT H

Votre arrivée au Centre hospitalier Léon Binet

La présentation de **votre pièce d'identité est obligatoire à chaque consultation et hospitalisation** afin d'enregistrer correctement vos nom, prénom, date et commune de naissance, sexe et de valider votre identité nationale de santé (INS).

Avant toute consultation, veuillez-vous présenter à **la caisse située au rez-de-chaussée du bâtiment des consultations externes. Elle est ouverte de 08h30 à 17h00.** Il est demandé de **vous présenter 20 minutes avant l'heure de rendez-vous** et de vous munir d'un ticket pour la file d'attente. **Une borne d'admission est à disposition** pour enregistrer votre consultation qui est une alternative au passage en caisse.

Pour une bonne prise en charge de vos frais d'hospitalisation par la sécurité sociale et votre mutuelle, **le service des admissions situé dans le hall d'entrée vous accompagne dans les démarches administratives** indispensables à votre hospitalisation.
Le bureau des admissions, situé au rez-de-chaussée du bâtiment des consultations externes, est ouvert **du lundi au vendredi de 08h00 à 17h00 sans interruption**.

La préadmission

Si un rendez-vous d'hospitalisation a été fixé par un médecin, vous devez vous présenter au bureau des admissions pour établir votre dossier administratif à l'avance.

Si **vous devez vous faire opérer**, vous devez constituer votre dossier après la **consultation d'anesthésie**.

En recueillant les informations nécessaires avant l'admission, le processus d'hospitalisation sera plus fluide et rapide, ce qui permettra de gagner du temps à votre arrivée.

La préadmission facilitera la communication, en amont mais également inclura des informations sur le suivi nécessaire après la sortie, ce qui contribuera à une meilleure prise en charge globale.

L'admission

Les documents à fournir :

- Pièce d'identité ou livret de famille pour les enfants mineurs ;
- Carte vitale ou carte européenne si vous êtes ressortissant de l'Union européenne lors de votre hospitalisation ou attestation d'aide médicale d'Etat (AME) ;
- Carte de mutuelle ou attestation de complémentaire santé solidaire (CSS).

Et le cas échéant

- Carte européenne d'assurance maladie, si vous êtes ressortissant de l'Union européenne ;
- Volet 2 d'accident de travail si votre hospitalisation fait suite à un accident du travail.

Les particularités

L'admission d'un mineur

L'admission est prononcée à la demande des parents ou du tuteur légal. Même en cas d'urgence, l'autorisation des parents ou du tuteur légal est requise.
Cependant, il appartient au médecin d'intervenir sans consentement du représentant légal (conformément à l'article 32 du code de déontologie médicale) quand le mineur est en détresse vitale.
Il est demandé aux parents de s'assurer du rattachement de l'enfant mineur à leur dossier de couverture sociale (carte vitale).

L'admission d'un majeur protégé

Le majeur protégé bénéficie d'une information médicale et sociale appropriée.
En ce qui concerne le principe général de consentement préalable, le médecin doit tenir compte de l'avis du majeur protégé. Toutefois, dans certains cas, il convient de recueillir également le consentement des représentants légaux.
Si la santé et l'intégrité corporelle du majeur protégé risque d'être compromises par le refus du représentant légal, le médecin responsable peut saisir le Procureur de la République.

L'admission sous X

Vous pouvez souhaiter être hospitalisé de façon anonyme. Des formalités spécifiques vous seront demandée par le service de soins.

Attention
Les séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits !

Vous rencontrez des difficultés ?

- Vous avez des difficultés financières ;
- Vous ne possédez pas de complémentaires santé et craignez de ne pas pouvoir régler les frais d'hospitalisation ;
- Vous êtes résidents étranger ;
- Vous êtes dans une situation complexe ;
- Vous êtes isolé et ne pouvez pas effectuer vos démarches.

Le mieux est d'en parler au plus tôt aux responsables du service et idéalement, dès votre arrivée au Centre hospitalier, lors de la constitution de votre dossier auprès du bureau des admissions.

Pour examiner les solutions possibles en fonction de votre situation et vos ressources, vous pouvez solliciter un rendez-vous avec une assistance sociale du Centre hospitalier en contactant le numéro suivant :

01 64 60 40 26

(du lundi au vendredi de 09h00 à 16h30)

La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre hospitalisation pour assurer la sécurité des soins qui vous seront dispensés. A votre arrivée au sein du service de soins, un bracelet d'identification vous est proposé. Ce bracelet comporte uniquement des informations liées à votre identité et à votre service d'accueil. Il se porte généralement au poignet. Vous devrez y vérifier l'exactitude de votre identité.

Les professionnels qui vous accompagnent tout au long de votre séjour

Le service public hospitalier vous assure la présence d'un personnel qualifié 24h/24 et 365 jours par an. Chaque professionnel a un rôle défini et complémentaire dans votre prise en charge.

L'équipe médicale

Elle est composée de médecins ou chirurgiens qui vous informent de votre état de santé et décident de votre traitement. Ils peuvent vous recevoir, vous ou vos proches, afin de répondre à vos questions. Le chef de service est responsable de l'organisation générale du service dans lequel vous êtes hospitalisé. Il est assisté de plusieurs praticiens. Un membre de cette équipe s'occupera plus particulièrement de vous.

L'équipe paramédicale

Le cadre de santé coordonne les soins qui vous sont dispensés. Il est à votre disposition pour recueillir vos demandes ou observations. L'infirmier vous délivre les soins que nécessite votre état de santé et applique les prescriptions médicales.
L'aide-soignant s'occupe, sous la responsabilité de l'infirmier, de vos soins d'hygiène et de confort.
L'agent des services hospitaliers effectue l'entretien des services.
Le brancardier facilite vos déplacements dans les différents services de l'hôpital.

Les équipes spécialisées

D'autres professionnels de santé contribuent également à vos soins et à la qualité de votre séjour : les diététiciens veillent à l'équilibre des repas proposés à l'hôpital. Si votre état le nécessite, une prise en charge diététique individuelle est réalisée sur prescription médicale.
Les kinésithérapeutes, les ergothérapeutes, les psychologues, les orthophonistes, les manipulateurs de radiologie et les techniciens de laboratoire associent leurs compétences aux équipes médicales et paramédicales pour vous apporter des soins adaptés à votre état de santé.

Les personnels administratifs, logistiques et techniques

Au cours de votre séjour, vous rencontrerez également les secrétaires médicales. Elles pourront vous renseigner sur les démarches administratives relatives à vos consultations et à votre hospitalisation. Le personnel technique et ouvrier participe également à votre confort en assurant le fonctionnement et la maintenance des locaux, des appareils médicaux ou informatiques, ainsi que de nombreux autres services tels que la cuisine.

Les étudiants

L'hôpital accueille un grand nombre d'étudiants qui suivent l'enseignement pratique. Le Centre hospitalier Léon Binet est, en effet, engagé dans une mission de formation indispensable pour transmettre le savoir des soignants et assurer la qualité des soins de demain. Vous avez le droit de vous opposer à leur présence lors des visites de médecins ou lors des soins. Il faut le signaler dès votre entrée ou lors des visites.

Le service social

Le service social vous aide, vous et votre famille, à vivre le mieux possible la maladie et l'hospitalisation. Attentifs à vos souhaits et vos problèmes de santé, les assistants sociaux organisent votre sortie dans les meilleures conditions, avec le concours de votre entourage et des partenaires hospitaliers et externes.

Les chambres

Les services d'hospitalisation comportent des chambres à 2 lits et quelques chambres à 1 lit. Si vous souhaitez une chambre individuelle, adressez-vous au cadre qui vous l'attribuera en fonction de votre état de santé et des disponibilités. Elle vous sera facturée. Les tarifs sont disponibles auprès de l'équipe soignante ou du bureau des admissions.
Tout le personnel est tenu au secret professionnel. Si vous êtes en chambre double, respectez la discrétion vis-à-vis de votre voisin(e).

Être accompagné

Dans certains cas (mineurs et personnes vulnérables), et après autorisation du service, une personne de votre entourage peut vous accompagner lors de votre séjour à l'hôpital. L'hébergement et les repas lui seront facturés. Les tarifs sont disponibles auprès de l'équipe soignante ou du bureau des admissions.

Les visites

Les visites sont autorisées de 13h00 à 20h00 (sauf en réanimation). Le médecin et le cadre sont parfois dans l'obligation de limiter les visites pour la santé du patient.
Des soins peuvent être prodigués pendant les horaires de visites. Les visiteurs sont alors invités à quitter la chambre le temps du soin. L'accès des enfants de moins de 13 ans n'est pas autorisé dans les services de soins. Les patients en isolement peuvent recevoir des visites, mais elles sont limitées aux proches et fortement réglementées. Adressez-vous au personnel pour respecter les consignes d'hygiène et sécurité.
Les visites de nuit sont interdites, sauf cas exceptionnel.

Les objets de valeur

Lors de votre séjour programmé, n'apportez pas d'objet de valeur (bijoux, argent, etc.). Pour les objets de valeur détenus lors de votre arrivée par les urgences, vous avez la possibilité de les déposer auprès du bureau des admissions, renseignez-vous auprès du cadre de votre service d'hospitalisation.

Les objets de valeur sont confiés rapidement au Trésor public qui en assure la garde. Pour les récupérer, vous devrez vous présenter personnellement au bureau des admissions qui vous indiquera les formalités à accomplir.

En cas de refus de dépôt, l'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de vos effets personnels.

Les appareillages (lunettes, appareils auditifs, prothèses dentaires)

Le personnel reste vigilant concernant la protection de tous les appareillages, néanmoins nous vous conseillons de vous munir de vos propres boîtes de protection et de les ranger dans votre trousse de toilette.

Autres informations

- Une permission de 24h00 ou 48h00 peut vous être accordée, elle est soumise à autorisation médicale.
- Il convient de préserver le repos des autres patients en veillant à ne pas faire de bruit, de nuit comme de jour.
- Des représentants des cultes peuvent vous rendre visite. Adressez-vous au personnel qui dispose des coordonnées des communautés protestante, catholique, musulmane et juive.
- Il est formellement interdit de donner des pourboires au personnel.
- L'établissement a recensé tous les personnels parlant une langue étrangère. Renseignez-vous auprès du service.

Les prestations hôtelières

La restauration

La restauration interne dans un hôpital est un service essentiel, car il garantit la fourniture d'aliments sains, équilibrés et adaptés aux besoins nutritionnels des patients, du personnel médical et des visiteurs.
La qualité des repas fournis joue un rôle important dans le processus de guérison des patients et dans le maintien du bien-être général de toutes les personnes présentes dans l'établissement.
Voici un aperçu des principales fonctions : la planification, l'élaboration des menus en lien avec les diététiciennes, l'approvisionnement, la préparation des repas et de la distribution.
En raison du contexte médical, les normes de sécurité alimentaire dans un hôpital sont particulièrement strictes, ce qui exige une surveillance et un contrôle constant.

La boutique

Une boutique/cafétéria située dans le hall d'entrée principal de l'hôpital est ouverte :

Du lundi au vendredi
de 08h00 à 18h00
Samedi , dimanche et jours fériés
de 12h00 à 14h00
de 14h30 à 17h30

Les horaires des repas sont :
Petit déjeuner entre 08h30 et 09h15
Déjeuner : entre 12h00 et 13h00
Dîner : à partir de 18h00

Les repas élaborés par le service de restauration de l'hôpital en collaboration avec le service diététique vous sont servis dans votre chambre.
A l'arrivée dans le service, l'aide-soignant vous fera choisir vos repas en tenant compte de votre régime alimentaire et de vos goûts.

Des distributeurs de boissons, gérés par un organisme privé, sont également disponibles dans les halls.

La télévision et le téléphone

Vous pouvez bénéficier du service télévision et téléphone dans votre chambre :

L'agent est disponible :

- du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00,
- le samedi, dimanche et jours fériés de 12h00 à 14h00, et de 14h30 à 17h30.

Les horaires sont susceptibles d'évoluer.

Depuis le téléphone de votre chambre, **en composant le 5555**

Depuis un téléphone extérieur, **en composant le 01.64.60.41.25**

C'est un service payant et géré par un organisme privé.

Le linge

Notre buanderie interne joue un rôle essentiel dans le maintien de la propreté et de l'hygiène des vêtements et du linge utilisés dans l'établissement.

Elle gère les relations avec la Blanchisserie inter-hospitalière de Meaux (BIH), qui entretien notre linge nécessaire au bon fonctionnement de l'hôpital.

Ses fonctions principales sont la collecte du linge sale, la gestion avec la BIH, et la répartition dans les étages.

En somme, notre buanderie interne permet à l'établissement de garantir une qualité de soin dans la gestion du linge.

Durant votre séjour, vous devez apporter votre linge et votre nécessaire de toilette (serviettes, gant, rasoir, etc.), ainsi que des chaussons adaptés.

Le courrier

Vous pouvez recevoir et expédier du courrier. Adressez-vous au personnel.

Votre sortie

Les sorties ont généralement lieu le matin.
Votre sortie est décidée par le médecin du service en fonction de votre état de santé. Avant votre sortie, et selon, votre situation, un ensemble de documents vous sera remis par le service (ordonnance, rendez-vous, prescription de transport). Un compte rendu d'hospitalisation sera adressé à votre médecin ultérieurement.

Sortie des mineurs

Le patient mineur est confié exclusivement aux personnes exerçant leur autorité parentale ou tierces personnes expressément autorisées par elles.

Formalités de sortie

Avant de quitter l'établissement, vous devez obligatoirement **passer au bureau des admissions** aux horaires d'ouverture afin de régulariser votre situation administrative, clore votre dossier et régler les frais divers.

A cette occasion, deux bulletins de situation vous seront délivrés :

- Un exemplaire est à envoyer à votre organisme d'assurance maladie ;
- Un second exemplaire est à remettre à votre employeur avec l'éventuel certificat médical d'arrêt de travail.

Toutefois, si vous voulez sortir sans l'accord médical, vous serez informé des risques encourus pour votre santé et vous devez rédiger un document déclarant votre « sortie contre avis médical » attestant que vous êtes informé des risques encourus.

Le transport de sortie :

L'assurance maladie peut prendre en charge vos frais de transport si votre état de santé le justifie et sous certaines conditions.

Seul le médecin est apte à prescrire le mode de transport le mieux adapté à votre état de santé et à votre niveau d'autonomie, dans le respect du référentiel de prescription des transports. A cet effet, il complète le formulaire « prescription médicale de transport » et vous le remet par l'intermédiaire du secrétariat du service de soins où vous êtes hospitalisé.

Vous devez, en principe, respecter le mode de transport qu'il a prescrit. Toutefois, si vous avez recours à un autre mode de transport moins onéreux, celui-ci pourra être pris en charge.

Votre information et votre consentement aux soins

L'information due au patient fait partie intégrante du processus de soins. Elle vous permet de consentir aux choix thérapeutiques qui vous concernent. Elle porte sur les actes et les soins envisagés, leur degré d'urgence, sur les bénéfiques et les risques, sur les alternatives éventuelles et sur les conséquences en cas de refus de soins.

Aucun acte médical et traitement médical ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé. Le professionnel de santé doit vous communiquer une information claire, complète, compréhensible et appropriée à votre situation avant votre décision.

Les dons d'organes, de tissus et de sang

Si vous souhaitez participer au don du sang, renseignez-vous auprès de l'Établissement français du sang (EFS - site de Melun au Centre hospitalier Marc Jacquet). Il ne peut y avoir de transplantation et de greffe sans don. La greffe sert à remplacer un organe défaillant.

Le don d'organes est strictement encadré par la loi et répond à trois principes :

- **Le consentement présumé, la gratuité et l'anonymat ;**
- **Le Centre hospitalier est autorisé à prélever les têtes fémorales des patients qui bénéficient d'une pose de prothèse totale de hanche ;**
- **Le prélèvement est effectué avec le consentement du patient.**

La loi autorise les prélèvements d'organes et des tissus sur toute personne n'ayant pas manifesté son refus de vivant. Afin de faire respecter votre volonté sur le don d'organe, vous pouvez vous exprimer par différents moyens : en faisant part de votre volonté à votre famille, en remplissant **une carte de donneur d'organes** ou en faisant consigner votre refus dans le registre national automatisé des refus auprès de l'Établissement français des greffes.

La transfusion sanguine

La transfusion sanguine est rigoureusement réglementée. Avant toute transfusion, il vous sera demandé, un bilan immunologique (groupe sanguin, phénotype, recherche d'agglutinines irrégulières), un bilan virologique (hépatite C, VIH sida). Trois mois après la transfusion vous devrez renouveler ce bilan. Ces examens sont réalisés dans votre intérêt. Cependant, vous pouvez les refuser en le signalant au médecin.

La prise en charge de votre douleur

« Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être prévenue, évaluée, prise en compte et traitée en toutes circonstances. » - Code de la santé publique, article L.1110-5.

Au Centre Hospitalier Léon Binet, nos équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur, qu'elle soit aiguë (post-chirurgicale, traumatisme, etc.), chronique (migraine, lombalgie, etc.) ou liée aux soins (pansement, ponction, toilette). **Prévenir, traiter ou soulager votre douleur est notre priorité.** N'hésitez pas à en parler !

Cette prise en charge est coordonnée par le **Comité de Lutte contre la Douleur** (CLUD). Grâce à notre équipe pluridisciplinaire, nous mettons en place des solutions adaptées pour améliorer votre expérience. Nous utilisons des techniques médicamenteuses et d'autres approches spécifiques, intégrées dans notre projet d'établissement.

Parmi nos interventions, nous proposons des infiltrations ou traitement par radiofréquence, réalisés au bloc opératoire sous sédation et contrôle échographique. Ces techniques sont efficaces pour traiter les douleurs du rachis, comme la sciatique ou l'arthrose, ainsi que les douleurs ostéo-tendineuses, notamment au niveau de l'épaule ou du genou.

L'évaluation et le traitement de la douleur sont essentiels pour améliorer la qualité des soins. Avec votre participation, nous nous engageons à vous offrir une prise en charge personnalisée et efficace pour soulager votre douleur. **Ensemble, faisons de votre confort une priorité** !

Contrat d'engagement douleur

La désignation de votre personne de confiance

Depuis la loi du 04 mars 2002, les établissements hospitaliers ont l'obligation de permettre aux patients de **désigner une personne de confiance dès leur entrée à l'hôpital.**

La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir.

La personne de confiance peut vous aider dans vos décisions concernant votre santé, vous assister lors des consultations et des entretiens médicaux (sans vous remplacer). Elle peut prendre connaissance d'éléments de votre dossier médical uniquement en votre présence.

La personne de confiance a un devoir de confidentialité. Elle sera votre porte-parole pour refléter de façon précise et fidèle vos souhaits, volontés et convictions. Elle peut faire le lien avec votre famille ou vos proches. Cette personne sera consultée dans le cas où vous seriez dans l'incapacité d'exprimer votre volonté.

Cette désignation écrite est valable pour la durée de l'hospitalisation et peut être modifiée à tout moment.

La rédaction de vos directives anticipées

La loi du 02 avril 2005, dite loi « Leonetti » relative aux droits des malades et à la fin de vie renforce le droit des malades et encadre les bonnes pratiques médicales : les actes médicaux ne doivent pas être poursuivis par une obstination déraisonnable. Le principe du droit à l'arrêt du traitement est posé, avec la possibilité pour toute personne majeure de rédiger ses directives anticipées. Celles-ci constituent un document essentiel pour la prise de décision médicale dans la mesure où elles témoignent de la volonté du patient lorsqu'il était encore apte à s'exprimer et en état de le faire.

La personne malade consciente a le droit de demander l'arrêt de son traitement. Le médecin a la possibilité de ne pas mettre en œuvre ou d'arrêter un traitement inutile, s'il respecte les règles suivantes :

- Décision collégiale (patient, médecin, équipe soignante, famille) ;
- Consultation des directives anticipées du patient ou de la personne de confiance ;
- Inscription dans le dossier médical de la décision motivée.

Les représentants des usagers

Les représentants des usagers assurent la représentation des personnes malades et des usagers du système de santé dans les instances de l'hôpital. Leur participation repose sur un engagement associatif bénévole.

- **Pierre KANTER, représentant des usagers titulaire**
- **Jean-François BOURGEOIS, représentant des usagers titulaire**
- **Emile SALZMANN, représentant des usagers suppléant**

representant_usager@ch-provins.fr

Le service des relations avec les usagers

Situé dans le couloir de la direction générale (première porte à gauche), le service est ouvert du lundi au vendredi de 09h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00.

dru@ch-provins.fr

La transmission des dossiers médicaux

La loi du 04 mars 2002 vous permet de consulter votre dossier médical, ou qu'il soit communiqué au médecin de votre choix.

Un formulaire de demande de communication de documents médicaux est disponible au service des relations avec les usagers ou sur le site internet de l'établissement.

La communication du dossier interviendra dans les 08 jours suivant votre demande. Ce délai est porté à deux mois pour les dossiers de plus de 5 ans.

Les plaintes et réclamations

Si vous n'êtes pas satisfait, vous pouvez demander, dans un premier temps, des explications au médecin, dans le cadre d'un rendez-vous sollicité auprès de la secrétaire ou cadre de service.

Vous pouvez également :

- Ecrire au directeur de l'hôpital pour exprimer votre mécontentement.
- Solliciter un rendez-vous avec un médiateur, en contactant le secrétariat de la direction des relations avec les usagers au 01 64 60 41 80.

Le recours à la médiation

La mission du médiateur consiste à **rencontrer le patient ou son entourage pour l'écouter, répondre à ses questions et lui apporter des explications complémentaires sur les circonstances de sa prise en charge**.

Si vous estimez avoir été victime d'un préjudice grave (accident médical, infection nosocomiale), vous pouvez saisir la commission de conciliation et d'indemnisation (CCI) des accidents médicaux chargée des procédures de règlement amiable des litiges.

La commission des usagers

Elle est composée à minima des membres suivants :

- Le représentant légal de l'établissement ou la personne qu'il désigne à cet effet ;
- Un médiateur médecin et son suppléant ;
- Un médiateur non médecin et son suppléant ;
- Deux représentants des usagers et leurs suppléants.

Le responsable de la politique qualité participe aux réunions de la CDU mais ne dispose pas d'une voix délibérative.

D'autres membres facultatifs peuvent composer la commission :

- Le président de la commission médicale d'établissement ou le représentant qu'il désigne parmi les médecins membres de la commission ;
- Le représentant de la commission des soins infirmiers, de rééducation et médico-techniques ou son suppléant ;
- Un représentant du personnel ou son suppléant ;
- Un représentant du conseil de surveillance ou son suppléant.

Au Centre hospitalier Léon Binet :

Président : Pierre Kanter, représentant des usagers
Vice-président : Docteur Peyre, médiateur médical

La composition de cette commission est à votre disposition sur les panneaux d'affichage situés aux entrées de l'établissement et sur le site internet de l'établissement.

Les missions

La CDU dispose de compétences comme :

- ✓ Participer à l'élaboration de la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil, la prise en charge, l'information et les droits des usagers ;
- ✓ Être associée à l'organisation des parcours de soins ainsi qu'à la politique de qualité et de sécurité élaborée par la commission ou la conférence médicale d'établissement (CME) ;
- ✓ Se saisir de tout sujet portant sur la politique de qualité et de sécurité, faire des propositions et être informée des suites données ;
- ✓ Être informée des événements indésirables graves (EIG) et des actions menées par l'établissement pour y remédier ;
- ✓ Recueillir les observations des associations de bénévoles dans l'établissement ;
- ✓ Proposer un projet des usagers exprimant leurs attentes et leurs propositions après consultation des représentants des usagers et des associations de bénévoles ;
- ✓ Elle est informée de l'ensemble des réclamations déposées par les usagers ainsi que des suites qui leur sont données.

Le fonctionnement

La durée du mandat des membres de la commission est de trois ans renouvelables.

La commission se réunit légalement et obligatoirement au moins quatre fois par an et aussi souvent que nécessaire.

Composition de la commission des usagers

La qualité, l'hygiène, la sécurité et le développement durable à l'hôpital

La qualité et la sécurité des soins

L'amélioration continue de la qualité et de la sécurité de la prise en charge du patient est le sens même de l'engagement du Centre hospitalier Léon Binet.

La politique qualité initiée de longue date sur l'établissement se poursuit, s'adapte et innove pour mobiliser les différentes communautés et les objectifs opérationnels de la démarche qualité sont mis en cohérence avec les axes du projet stratégique d'établissement et du projet du territoire du GHT.

Axes de la politique

Accompagnement vers le respect de la conformité (bonnes pratiques requises, comportements, re-sensibilisation, audits flash, etc.)

Conduite du changement auprès des cadres et référents pour recréer une culture de vérification et de traçabilité systématique

Poursuivre la sensibilisation et formation des acteurs pour maintenir la culture de signalement et analyses des évènements indésirables

Repérage d'indicateurs dans chaque service devant alimenter les données de suivi pour le bilan des plans d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins successifs (indicateurs de conformité, de sécurité, de surveillance, de suivi)

Actualisation des données liées à la qualité et gestion des risques (cartographie, procédures, etc. ...)

Implication de chaque direction pour une valorisation des actions concrètes menées (investissements, finances, soins, systèmes d'information, biomédical, services techniques etc.)

L'hygiène hospitalière

Des infections associées aux soins peuvent être contractées à l'hôpital.
Le Centre hospitalier Léon Binet met tout en œuvre pour lutter contre le risque de contamination lors de votre séjour. La maîtrise du risque infectieux est organisée et coordonnée par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) assisté de l'Equipe Opérationnelle en Hygiène Hospitalière (EOHH).
Votre aide et celle de vos proches nous sont précieuses.
Certaines mesures préventives peuvent présenter un caractère contraignant (port de masque, hygiène des mains, ...), mais le respect de ces consignes de prévention et d'hygiène participe à la sécurité et à la qualité des soins.

Nous vous demandons de :

- Respecter les règles d'hygiène générale : hygiène corporelle et désinfection des mains avec de la solution hydro-alcoolique dès l'arrivée à l'hôpital ;
- Porter un masque de soins en cas de signes respiratoires (toux, rhume) ;
- Ne jamais manipuler les dispositifs invasifs (cathéters, sondes, drains...) et pansements ;
- Respecter les consignes de préparation chirurgicale en cas d'intervention.

Nous demandons également aux visiteurs de :

- Différer leur visite s'ils présentent des signes d'infection respiratoire (toux, fièvre) ou toute autre maladie contagieuse ;
- Se frictionner les mains avec la solution hydro-alcoolique, avant et après chaque visite,
- Ne pas toucher le matériel médical ;
- Ne pas s'asseoir sur les lits ;
- Ne pas apporter de denrées alimentaires, de plantes en pot.

Charte d'engagement mains propres

La sécurité

La sécurité incendie

Les consignes de sécurité sont affichées dans votre chambre.

En cas d'incendie : gardez votre calme et alertez le personnel présent ou le numéro affiché.

N'empêchez pas la fermeture automatique des portes coupe-feu. Fermez les portes et les fenêtres et calfeutrez votre porte. Attendez l'ordre d'évacuation par le personnel ou les pompiers. Une équipe de sécurité, présente 24h/24, assure la sécurité de l'établissement. Des formations incendie sont dispensées chaque année.

Hôpital sans tabac

Conformément au décret du 15 novembre 2006 et à la circulaire du 27 novembre 2006 du Ministre de la fonction publique, le Centre hospitalier Léon Binet est un hôpital sans tabac. L'interdiction de fumer ou de vapoter (usage de cigarette électronique) s'applique dans l'ensemble des locaux clos et couverts.

De plus, Le Centre hospitalier adhère au réseau « hôpital sans tabac ». Il applique la réglementation interdisant de fumer dans les lieux collectifs. Il est formellement interdit de fumer dans les chambres ou tout autre local de l'établissement.

La sécurité informatique

La protection de vos données personnelles de santé

La loi protège vos données personnelles et le Centre hospitalier Léon Binet s'engage au quotidien pour en assurer la protection afin de garantir leur confidentialité et pré- server votre vie privée.

Sur la base légale de l'exécution de notre mission d'intérêt public, dès votre prise en charge, des données vous concernant sont recueillies et traitées au sein de notre système d'information dans le strict respect du secret médical et du secret professionnel. Des dispositions sont prises pour en limiter l'accès aux seules personnes autorisées et aux seules données qu'elles ont besoin de connaître pour leur mission.

Pour quelles utilisations ?

Vous soigner

Ces données liées à ma maladie sont considérées comme sensibles. Indispensables pour me soigner, elles vont alimenter mes dossiers administratif, médical, de facturation, mais aussi permettre des actions de vigilance, de contrôle qualité et de pertinence des soins.

Organiser et piloter votre parcours

Pour assurer mon suivi, certaines informations peuvent être transmises à plusieurs correspondants (médecin traitant, spécialistes, services sociaux...), mais aussi alimenter des dispositifs tels que Mon Espace Santé (MES) qui contient votre DMP (dossier médical personnel national).

Gérer et conserver vos données

Le CH Léon Binet a la charge de la conservation et de la gestion du dossier médical. Sauf cas particuliers, il est conservé 20 ans après votre dernière venue et peut vous être communiqué sur demande.

Faire de la recherche, analyser (utilisation secondaire des données)

Vos données sont de nature diverse (examen cli- nique, biologie, imagerie, prélèvements biologiques et tissus, ...) et peuvent être utilisées pour mener des recherches afin de mieux connaître les maladies et en améliorer le traitement.

Quels sont vos droits ?

Conformément à la loi, vous disposez de droits sur l'ensemble des données vous concernant que vous pouvez exercer à tout moment et sans justification; l'exercice de ces droits n'affectera en aucune manière la nature et la qualité de votre prise en charge ou vos relations avec l'équipe soignante.
Si vous êtes mineur ou sous tutelle, et selon les circonstances prévues par la loi, vos parents ou vos représentants peuvent également exercer ces droits.
Il s'agit des droits d'information, d'accès, d'opposition, de retrait, de rectification, d'effacement (« droit à l'oubli ») avec une possible limitation du traitement de l'information, de portabilité, ainsi que la possibilité de définir des directives pour l'utilisation de vos données après un décès.

Votre demande d'exercice des droits est à adresser :

Directement et prioritairement aux personnes qui vous ont pris en charge

Sinon auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO – Data Protection Officer) du Centre hospitalier Léon Binet – Courriel : dpo@ch-provins.fr

En cas de recours, vous pouvez aussi saisir l'autorité de contrôle pour la protection des données personnelles, à savoir la CNIL (www.cnil.fr).

Messageries sécurisées de santé

Le CH de Provins peut utiliser des 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 et professionnels 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

Page de dépôt sécurisée

Le CH de Provins met à disposition des pages sécurisées pour toute personne devant échanger des données personnelles avec un professionnel hospitalier. Le système permet en outre de transmettre de gros fichiers ou archives. Ce dispositif assure une traçabilité précise des échanges. Scannez le QR code pour accéder à la page générale de l'établissement.

Notre démarche de développement durable

Le développement durable à l'hôpital vise à concilier les missions de soins avec la réduction de l'impact environnemental et une meilleure gestion des ressources.
Le Centre hospitalier consomme en effet une grande quantité d'énergie, produisent des déchets médicaux, utilisent des ressources naturelles, et jouent un rôle central dans la santé publique.
Mettre en place des politiques durables est donc un enjeu crucial pour ces établissements.

Nos objectifs principaux

Réduite l'empreinte écologique en limitant les émissions de gaz à effet de serre, en réduisant les consommations d'énergie et d'eau et en améliorant notre gestion des déchets

Assurer une gestion responsable des ressources

Améliorer la responsabilité sociale, en renforçant les actions de sensibilisation à l'environnement, garantir des conditions de travail justes et équitables.

Intégrer le développement durable à l'hôpital n'est pas seulement une démarche environnementale, mais une approche holistique qui améliore la qualité des soins, le bien-être des patients, et la performance économique à long terme. C'est une transformation nécessaire pour répondre aux défis climatiques et sociaux tout en poursuivant les missions de soin et de santé.

LES CHARTES

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

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

www.sante.gouv.fr

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

Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

Charte de l'enfant hospitalisé

L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si le soins nécessités 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 entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement 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 essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.

Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services d'adultes. Ils doivent être réunis par groupe d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent âtre 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 le 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 données à chaque enfant.

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

CH PROVINS LÉON BINET

GHT PROVINS EST SEINE-ET-MARNE

CHARTE ROMAIN JACOB

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

Charte de la bientraitance

NOUS, SOIGNANTS, NOUS ENGAGEONS À

Garantir le respect de vos droits

- **Identifier et prévenir tout risque de maltraitance** (physique, psychologique, financière, civique, négligences, etc.) ; **et le signaler**
- **Respecter les droits à la dignité, intimité, croyances, culture, religion, histoire,** sans discrimination: traiter l'autre comme on aimerait être traité

Vous placer au cœur du processus de soins

PRIORITÉS

- **Être attentifs au confort et veiller au maintien des habitudes** dans la limite du possible
- **Personnaliser les soins et se questionner !** quels sont vos besoins ? vous craintes ? vos opinions ? vos envies ? vos émotions ?
- **Préserver votre autonomie** : éviter de faire à votre place ce que vous pouvez faire vous-même, valoriser les efforts, toujours rechercher le consentement éclairé
- **Penser à tous les outils pour éviter la douleur et soulager la souffrance**
- **Accompagner la fin de vie** de la façon la plus humaine possible

Communiquer avec vous et entre nous

- **Privilégier une qualité d'accueil et de sortie** pour créer une relation de confiance dès le départ
- **Informer de façon claire et simplifiée** sur les pathologies, déroulement des examens..., en toute honnêteté
- Être toujours attentifs au respect de la **politesse et à la courtoisie**
- **Transmettre à l'équipe** les informations vous concernant pour assurer une continuité, tout en veillant à rester discret
- **Créer des partenariats avec les familles**

Toujours nous comporter en soignants

- **Faire preuve de connaissance professionnelle** (respect des protocoles, normes d'hygiène et de sécurité, utilisation du matériel adapté...)
- **Réinventer les approches face au refus** (information, dialogue, acceptation du refus ...)
- **Rester mesurés face aux situations difficiles** et tout mettre en œuvre pour rassurer face aux angoisses
- **Nous remettre en question** régulièrement

NOUS ATTENDONS DE VOUS, PATIENTS ET PROCHES

- **Le respect des horaires du service**
- **Le respect de l'organisation** (soins, repas...)
- **Le respect du matériel et des locaux**
- **De la politesse et de la courtoisie dans vos demandes et vos remarques auprès des professionnels**
- **De la tolérance face aux différences, sans discrimination**
- **De la compréhension face aux pathologies des autres patients**
- **De la patience face à l'attente: nous faisons de notre mieux**

Notes personnelles

Notes personnelles

Votre avis nous intéresse

Participez à notre démarche d'amélioration continue en répondant à notre questionnaire de satisfaction :

SCANNEZ-MOI

Des questionnaires de satisfaction en version papier restent disponibles auprès de l'équipe et sont à déposer dans la boîte aux lettres du service prévue à cet effet.

Merci de votre participation !

Pour contacter le service des relations avec les usagers :
Couloir de la direction générale (1ère porte à gauche)
Route de Chalautre 77 160 Provins
01 64 60 41 80 - dru@ch-provins.fr