



ANNEXES

LIVRET D'ACCUEIL



vivre et devenir
Villepinte - Saint-Michel

Établissement hospitalier
SAINTE-MARIE

EDITION 2026

Sommaire

01

02 LES INDICATEURS QUALITÉ ET
SÉCURITÉ DES SOINS

03

05 LA LISTE DES INTERPRÈTES

05

07 LE PROGRAMME DE LUTTE CONTRE
LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

07

09 MODALITÉS POUR DÉCLARER UN
ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE

02

04 LA FICHE TARIFAIRE DES
PRESTATIONS

04

06 LA COMMISSION DES USAGERS

06

08 LA CHARTE D'ENGAGEMENT
CONTRE LA DOULEUR



LES INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

La Haute Autorité de Santé (HAS) s'est engagée, depuis 2008, en coopération avec le Ministère de la Santé, dans le développement et la généralisation d'indicateurs de qualité et de sécurité des soins (IQSS).

Ainsi, l'Etablissement de Soins Médicaux et de Réadaptation Sainte-Marie s'engage à recueillir ces données, à les transmettre à la HAS et à les diffuser aux professionnels de santé et aux usagers !

Prise en charge clinique

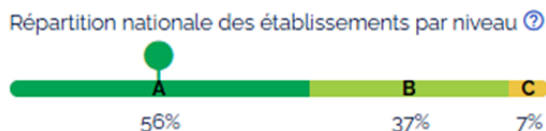
La prise en charge clinique désigne l'ensemble des soins apportés à un patient. Sa qualité est évaluée par des indicateurs mesurant par exemple une pratique professionnelle ou la survenue de complications.

SMR



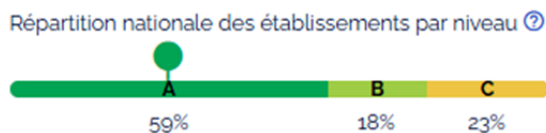
Prise en charge de la douleur en SMR

Source : IQSS dossier patient - 2024
94 % → stable



Projet de soins, projet de vie

Source : IQSS dossier patient - 2023
91 /100



Coordination des prises en charge

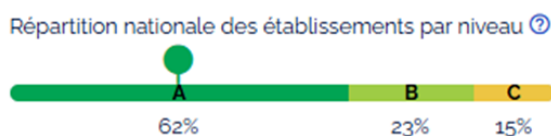
La coordination des prises en charge désigne la coordination entre les différents acteurs tout au long de la prise en charge du patient. Sa qualité est essentielle pour assurer la continuité, la sécurité et l'efficacité des soins.

SMR



Qualité de la lettre de liaison à la sortie

Source : IQSS dossier patient - 2024
96 /100 → stable



LES INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS (SUITE)

Prévention des infections associées aux soins

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours de la prise en charge du patient. La prévention des infections est évaluée par des indicateurs évaluant par exemple les mesures de précaution ou la survenue d'infections post-opératoires.



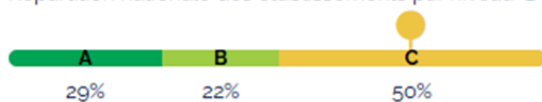
Consommation de solutions hydro-alcooliques (SHA)



Source : IQSS questionnaire établissement - 2024

59 % → stable

Répartition nationale des établissements par niveau ⓘ



HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

Vous pouvez retrouver ses indicateurs sur le site QUALISCOPE.

LA FICHE TARIFAIRE DES PRESTATIONS

	TARIFS	MODALITES
TABLETTES NUMERIQUES	Prestations gratuites : Informations sur l'établissement en libre accès Journée « découverte » gratuite la première journée Pack télévision / multimédia : 8 euros par jour Téléphone : Frais d'ouverture de ligne : 3 euros 1 unité = 1 euro = 20 min soit 0,05 €/min Uniquement appels fixes et portables en France métropolitaine Pour recevoir uniquement des appels, les frais d'ouverture de ligne sont à régler Ecouteurs / casques individuels : Gratuit pour la mise en service 5 euros en cas de perte ou de casse	Création d'un compte d'accès par le personnel de l'accueil en fonction des prestations souhaitées Paiement possible par carte bancaire, par chèque ou en espèce. La carte bancaire est privilégiée Possibilité de régler directement sur la tablette numérique ou s'adresser au personnel de l'accueil
REPAS VISITEURS	10 euros	S'adresser à l'accueil, 48 heures à l'avance pour la réservation et le paiement
LIT D'APPOINT VISITEURS	Gratuit	Accordé sous certaines conditions (s'adresser à l'équipe soignante)
	Petit-déjeuner : 3 euros	S'adresser à l'accueil pour le paiement
FRAIS DE SEJOUR	Forfait journalier : 23 euros / jour Chambre particulière/seule : 91 euros / jour <i>Qui peuvent être prises en charge par votre mutuelle en fonction des garanties de votre complémentaire santé si vous en possédez une.</i> La chambre double est gratuite. Conditions et modalités de règlement de la chambre particulière, du forfait journalier et du ticket modérateur si vous n'êtes pas à 100 % : un premier acompte de 15 jours doit être déposé auprès du service des admissions lors de votre entrée dans notre établissement et un second acompte sera demandé à échéance chaque 16e jour pendant votre hospitalisation.	
COFFRE	Pour le dépôt des objets de valeurs (argent, bijoux) : un coffre est à votre disposition gratuitement au bureau des admissions ; si toutefois vous ne souhaitez pas vous en servir nous déclinons toute responsabilité en cas de vol ou de perte.	
ENTRETIEN DE VOS VETEMENTS	L'entretien des vêtements doit être assuré par les familles. Toutefois, l'établissement dispose d'un prestataire extérieur spécialisé qui peut vous proposer un contrat d'entretien (service payant) de vos vêtements. Renseignez-vous auprès des soignants.	
AUTRES PRESTATIONS	Podologue : prendre rendez-vous à l'accueil	

LA LISTE DES INTERPRÈTES



INTERPRETES DE L'ETABLISSEMENT

Langues parlées	Nom et Prénom	Fonction
Anglais	- Dr Eric PERTEGHELLA - Mme Kadi APOUGATA - Mme Christiane RUBEN - Mme Léonie PERIEZ	Médecin Chef IDE ASH ASH
Espagnol	Dr Pedro TAPIA	Médecin
Arabe littéraire	- Mme Yamina MATILI - Mme Nadia SOUFIANI	ASH AS
Créole/Haïtien	- Mme Pauline LOUIS M. James FRANCOIS	AS Kinésithérapeute
Italien	Dr Eric PERTEGHELLA	Médecin Chef
Laotien/Thaïlandais	Mme Kham PHOMMAHAXAY	AS
Portugais	- Mme Natalia EL BATOUT - Mme Céline DIAS	ASH ASH
Tamoul	- Mme Christiane RUBEN - Mme Léonie PERIEZ	AS ASH
Lingala (RDC)	- Mme Matondo WANANI - Mme Géraldyne MOUTHONDO	Secrétaire médicale ASH
Turc	- Mme Dilek CHAMBORD M. Yusuf ALTINISIK	Cadre de Santé IDE référent
Arabe	M. Walid BOUZAKI - Mme Chaima BENAÏSSA - Mme Safia LAZAAR	Cadre de Santé IDE Psychomotricienne
Mina (TOGO)	Mme Kadi APOUGATA	IDE
Peulh	Mme Swandou N'DIAYE	IDE
Bambara/Wolof	Mme Mariama DABO	AS

LISTE DES MINISTRES DES CULTES

CATHOLIQUE	Contacteur l'Aumônier de l'Etablissement	Poste 6713
ISLAMIQUE	Mosquée de Paris – Responsable du Service Social 2, Place du Puits de l'Ermite – 75005 PARIS	01 45 35 97 33 01 45 35 70 34 (Responsable du service social)
ISRAELITE	Consistoire de Paris 10, Rue Saint-Georges – 75009 PARIS	01 42 81 08 72
	Association Culturelle Israélite 3, Avenue Clermont Tonnerre – 93600 AULNAY-SOUS-BOIS	01 48 79 37 10
PROTESTANT	Eglise Réformée - Mme Esther Mélanie BOULINEAU, Pasteur 1, Bd Gourgues – 93600 AULNAY-SOUS-BOIS	01 48 66 62 94

LE BENEVOLAT AU SEIN DE L'ETABLISSEMENT

Le bénévolat au sein de l'établissement Hospitalier Sainte Marie est encadré par une charte et un règlement intérieur.

Pour assurer la sécurité et le bien être des patients hospitalisés, toute personne souhaitant rendre visite à un patient dans le cadre du bénévolat, doit en faire la demande auprès de la Direction et suivre une formation (1 fois par trimestre) afin d'intégrer l'équipe de bénévoles de l'établissement.

LA COMMISSION DES USAGERS



Établissement hospitalier
SAINTE-MARIE

MA-GOUV-COM-006
Mars 2026

FICHE EXPLICATIVE : **Qu'est-ce que la C.D.U ?** **(Commission Des Usagers)**

La loi du 4 mars 2002 et le décret n°2005-213 du 2 mars 2005 ont instauré la création, dans chaque établissement de santé public ou privé, d'une Commission Des Usagers (CDU).

La CDU permet d'associer les représentants des usagers au fonctionnement des établissements de santé.

Les missions de la CDU :

- Veiller au respect des droits des usagers,
- Faciliter leurs démarches,
- Contribuer à l'amélioration de la prise en charge des patients en associant les représentants des usagers.

L'ensemble des réclamations adressées à l'établissement de santé par les usagers ou les proches ainsi que les réponses apportées par les responsables de l'établissement doivent être à la disposition des membres de la commission, selon des modalités définies par le règlement intérieur de l'établissement.

La composition de la CDU :

- ➔ Le représentant légal de l'établissement : Mme de Tiesenhausen – Directeur
- ➔ Un médiateur médical :
 - Titulaire : Dr Perteghella –Médecin Chef
 - Suppléant : Dr Chambord – Médecin
- ➔ Un médiateur non médical :
 - Titulaire : Mme Chambord – Cadre de santé
 - Suppléant : M. Bouzaki – Cadre de santé
- ➔ Un représentant de la qualité : Mme Rondeau – Responsable Qualité
- ➔ Deux représentants des usagers :
 - Suppléante : Carmen MOLINA (HORIZON CANCER)
carmen.molinaesp@gmail.com
 - Suppléante : Rafaële CAUX (INDECOSA-CGT)
representants.usagers.indecosa93@gmail.com
- ➔ Un invité du Conseil d'administration de l'Association Vivre et devenir :
 - M. Laly

Pour tout problème relevant des missions de la CDU, vous pouvez vous adresser à un des membres de cette commission en contactant la responsable qualité (p.rondeau@vivre-devenir.fr) ou les représentants des usagers directement.

En cas de médiation, vous avez la possibilité de vous faire accompagner par un représentant des usagers.

La CDU se réunit une fois par trimestre.

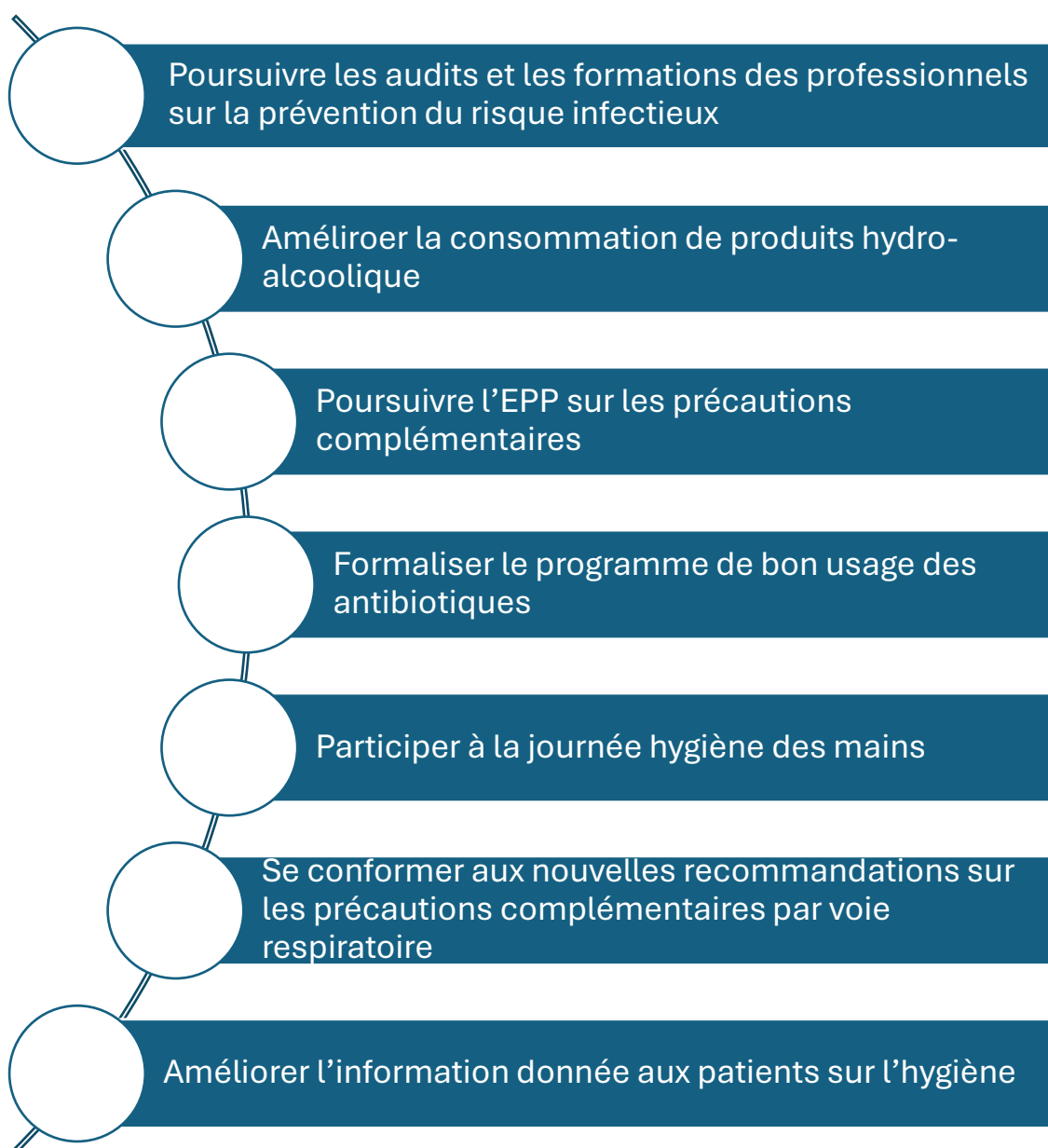
LE PROGRAMME DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

L'instance de consultation et de suivi de la lutte contre les infections nosocomiales (EOHH) est soucieuse d'assurer aux patients la sécurité et la qualité des soins. Chaque année, l'EOHH sensibilise, forme et audite l'ensemble des personnels de la structure aux bonnes pratiques de lutte contre les infections nosocomiales (Hygiène).

Notre programme est décliné en 2 objectifs :

- Objectif n°1 : S'assurer de la maîtrise du risque infectieux
- Objectif n°3 : Maîtriser le bon usage des antibiotiques

Actions prévues (liste non exhaustive) :



LA CHARTE D'ENGAGEMENT DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

contrat d'engagement

Article L.1110-5 du code de la santé publique "...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."

Dans cet établissement,
nous nous engageons à
prendre en charge
votre douleur

avoir moins mal
ne plus avoir mal
c'est **possible.**



vous avez peur d'avoir mal...
prévenir, traiter ou soulager
votre douleur c'est **possible**

Prévenir Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

**traiter
ou
soulager** Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
les douleurs après une intervention chirurgicale.

les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

vous avez mal...
votre douleur, **parlons-en**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette



nous allons vous **aider**
à ne plus avoir mal
ou à avoir moins mal

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.

en répondant à vos questions ;
en vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement ;
en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie...

votre participation est **essentielle**
nous sommes là pour vous **écouter**, vous **soutenir**, vous **aider**

MODALITÉS POUR DÉCLARER UN ÉVÈNEMENT INDÉSIRABLE

Qu'est-ce qu'un événement sanitaire indésirable ?



- un événement non souhaité ou effet inhabituel affectant la santé
- un événement lié à la manipulation ou la consommation d'un produit, d'une substance ou survenu lors d'un acte de soins

Il peut concerner un acte de soins



- Les événements indésirables peuvent faire suite à un **acte de soins** à but diagnostic, thérapeutique ou préventif ainsi que les actes médicaux à visée esthétique. Les infections associées aux soins sont des événements indésirables.



- Les **actes de soins** sont effectués par un **professionnel de santé** (médecin, pharmacien, sage-femme, infirmier...) à domicile, à l'hôpital, en cabinet de ville ou dans une structure médico-sociale (maison de retraite, par exemple).

Il peut faire suite à l'exposition à un produit



- Un événement indésirable, appelé aussi **effet indésirable**, peut survenir suite à l'**exposition à un produit** acheté en pharmacie, dans le commerce ou sur Internet



- Il peut s'agir d'un **produit** (médicament, produit cosmétique, produit alimentaire, produit d'entretien, de bricolage...) ou encore d'une **substance** présente dans la nature ou l'environnement.



- L'événement indésirable peut être consécutif à sa **manipulation, sa consommation, ses conditions d'utilisation**.



- L'événement indésirable peut être déjà connu et inscrit dans la notice ou le mode d'emploi

Pourquoi signaler un événement sanitaire indésirable ?

Le signalement des événements indésirables est un acte citoyen qui bénéficie à tous.

En tant que patient, association de patients, consommateur ou usager, vous pouvez participer à l'amélioration de la qualité et la sécurité des produits de santé, des produits de la vie courante et des actes de soins.

Votre rôle est complémentaire à celui des professionnels de santé.

Grâce à vos signalements, les autorités sanitaires peuvent :

- Identifier de nouveaux risques et mieux connaître ceux qui sont déjà identifiés
- Mettre en œuvre des mesures pour prévenir ou limiter ces risques sanitaires, par la diffusion de mises en garde ou le retrait du marché de certains produits.



Medicaments

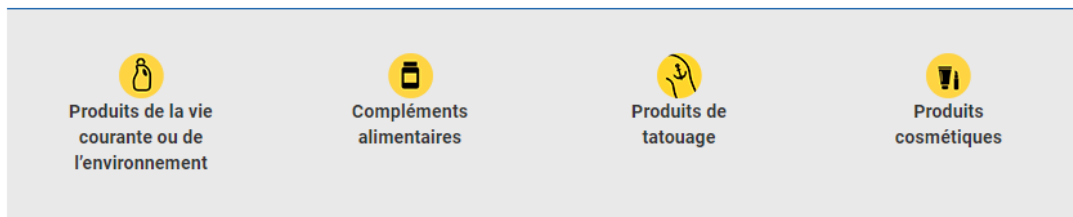


Dispositifs
médicaux

Signaler un effet indésirable lié à des produits de santé (médicament, dispositif médical, etc.) peut aboutir à :

- Modifier une notice

- Restreindre certaines prescriptions à des spécialistes
- Ou encore de retirer du marché des médicaments ou du matériel médical jugés dangereux



Signaler un effet indésirable lié à l'utilisation d'un produit de la vie courante, y compris certaines denrées alimentaires ou les produits cosmétiques, peut permettre par exemple :

- D'ajouter un pictogramme sur l'emballage ou une mise en garde sur la notice
- De rappeler des lots
- Ou encore de retirer le produit concerné du marché



Déclarer un événement survenu au cours ou à la suite d'un acte de soins peut contribuer à :

- L'évolution des recommandations des bonnes pratiques, en matière d'hygiène des soins notamment
- Ou à renforcer la vérification de l'identité avant un acte à risque par exemple

Comment signaler ?

1/ Aller sur le Portail de signalement des événements sanitaires indésirables :

<https://signalement.social-sante.gouv.fr>

2/ Cliquer sur « Vous êtes un particulier »



Vous êtes un particulier

3/ Compléter le questionnaire



un produit à usage médical :

- ☐ Médicament / Vaccin (dont vaccin contre la Covid-19) ⓘ
- ☐ Matériel / Dispositif médical ⓘ
- ☐ Médicament à usage vétérinaire ⓘ



un autre produit :

- ☐ Produit / Substance de la vie courante ⓘ
- ☐ Produit cosmétique ⓘ
- ☐ Produit / Complément alimentaire ⓘ
- ☐ Produit de tatouage ⓘ
- ☐ Produit / Substance psychoactive ⓘ



un acte médical ou un examen :

- ☐ Don de sang ou transfusion de sang ⓘ
- ☐ Don de gamètes, FIV, insémination artificielle, préservation de la fertilité ⓘ
- ☐ Examen d'imagerie médicale exposant à des rayonnements ionisants ⓘ
- ☐ Don ou greffe de moelle / d'organe ou don de lait maternel
- ☐ Radiothérapie ou curiethérapie
- ☐ Autre soin ou examen ⓘ

Pour toute question, n'hésitez pas à demander de l'aide au personnel de l'établissement.



28 rue de l'Eglise
93420 VILLEPINTE
Tél : 01 49 36 68 00
www.vivre-devenir.fr