



Sp

HÔPITAL
GOÛIN

Société Philanthropique

LIVRET D'ACCUEIL





Le mot de la Direction

Madame, Monsieur,

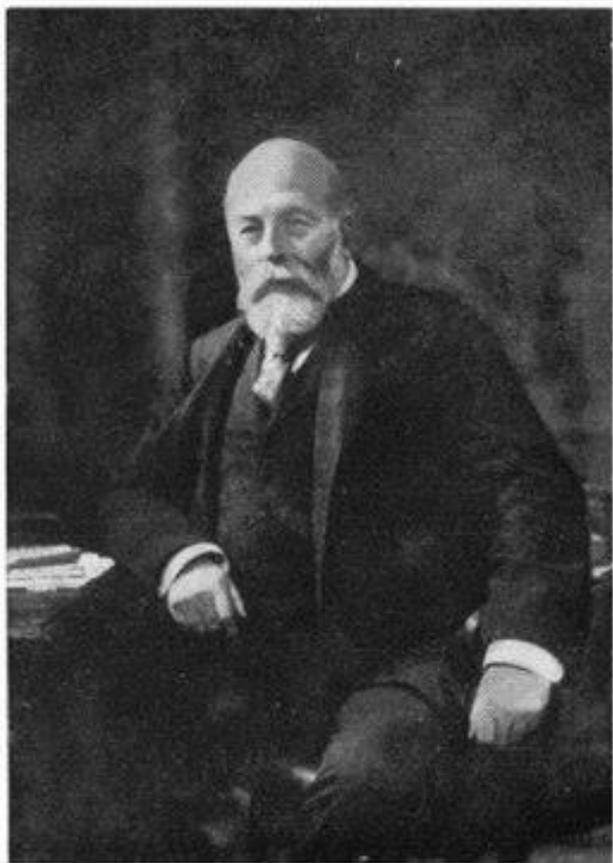
Les équipes de l'Hôpital Gouin vous souhaitent la bienvenue !

Ce livret est destiné à vous apporter toute information sur le déroulement de votre séjour et à faciliter vos démarches.

Nous avons à cœur de vous assurer un accueil et des soins de qualité.

| | |
|--|----------|
| PRÉSENTATION GÉNÉRALE | 1 |
| 1.1 Présentation, Histoire de l'établissement | |
| 1.2 Les activités de l'Hôpital | |
| VOTRE ADMISSION | 2 |
| 2.1 Les formalités d'admission | |
| 2.2 Les frais d'hospitalisation | |
| 2.3 Votre identité | |
| PRISE EN CHARGE LORS DE VOTRE SÉJOUR | 3 |
| 3.2 La douleur | |
| 3.3 Prise en charge médicamenteuse | |
| 3.4 Lutte contre les infections associées aux soins | |
| 3.5 Suivi diététique | |
| 3.6 Démarche qualité | |
| 3.7 Ateliers thématiques, activités et animations | |
| VOTRE SÉJOUR | 4 |
| 4.1 Les objets de valeur et argent | |
| 4.2 Votre chambre | |
| 4.3 Les repas | |
| 4.4 Le linge | |
| 4.5 Le courrier | |
| 4.6 Le téléphone, la télévision et le Wi-Fi | |
| 4.7 Les visites | |
| 4.8 La nuit | |
| 4.9 Les services à votre disposition | |
| 4.10 Les personnes à votre écoute | |
| 4.11 Hôpital sans tabac | |
| 4.12 Votre sécurité | |
| 4.13 Vos questions | |
| VOTRE SORTIE | 5 |
| 5.1 Les autorisations de sortie à l'extérieur de l'Hôpital | |
| 5.2 Votre sortie | |
| 5.3 Les formalités de sortie | |
| 5.4 Transports | |
| 5.5 Dons et legs | |
| VOS DROITS | 6 |
| 6.1 La personne à prévenir | |
| 6.2 La personne de confiance | |
| 6.3 Directives anticipées | |
| 6.4 Le traitement informatique des données | |
| 6.5 L'accès au dossier médical | |
| 6.6 Le consentement aux soins | |
| 6.7 Prévention des infections associées aux soins (IAS) ou infections nosocomiales | |
| 6.8 Évènements indésirables associés aux soins | |
| 6.9 Dons d'organes | |
| 6.10 La Commission Des Usagers (CDU) | |
| 6.11 Le respect de la confidentialité | |
| 6.12 La bientraitance | |
| 6.13 Le respect de ceux qui vous entourent | |

1.1 PRÉSENTATION, HISTOIRE DE L'ÉTABLISSEMENT



1897-1908

La Société Philanthropique gère aujourd'hui des logements sociaux, des foyers pour étudiants et jeunes travailleurs ainsi qu'une quinzaine d'autres structures sociales et médico-sociales pour les personnes âgées, les femmes et enfants en difficulté et pour les enfants et adultes handicapés.

Dans l'ensemble de ses activités, l'Association privilégie la solidarité et le renforcement du lien social.

L'Hôpital Guin est un établissement de sante privé à but non lucratif créé en 1897. Il participe à l'exécution du service public hospitalier depuis 1977.

L'Hôpital a été fondé par Jules Guin, industriel dirigeant la Société de Constructions des Batignolles à la fin du 19^{ème} siècle.

Il a souhaité faire œuvre de bienfaisance en créant un hôpital- dispensaire à Clichy. C'est la Société Philanthropique, Association créée en 1780, reconnue d'Utilité Publique en 1839, qu'il a choisie pour en assurer la gestion.



**Société
Philanthropique**
— Association —
depuis 1780

Une activité d'hospitalisation : 94 lits et places de soins médicaux et de réadaptation (SMR) et de médecine

L'hôpital Gouin est spécialisé en hépato-gastrologie, alcoologie et médecine polyvalente. Sa vocation est d'assurer aux patients une prise en charge médicale spécialisée et globale, intégrant soins infirmiers, rééducation, nutrition, accompagnement psychologique et social. La prise en charge centrée sur le patient va de pair avec la taille humaine de l'établissement. L'amélioration ou la restauration de votre autonomie font partie du projet de soins.

Vous êtes accueilli dans quatre unités de soins :



1er étage : « **CRISTAL** »

Hépatologie et addictologie

N° Service : 81.82

N° Infirmière Référente : 82.29



1er étage : « **SAPHIR** »

Médecine polyvalente, oncologie non digestive, addictologie, unité Médecine (MCO)

N° Service : 82.50 N° Infirmière Référente : 82.96



2e étage : « **AMBRE** » et « **TOPAZE** »

Hépatogastroentérologie, oncologie digestive, suite de chirurgie digestive, assistance nutritionnelle.

N° Service Ambre : 82.74 ou 83.39 N° de service Topaze : 82.12 ou 83.40

N° Infirmière Référente : 81.45

Ces numéros sont joignables par la ligne téléphonique gratuite de votre chambre.

Une activité d'hôpital de jour en addictologie

L'hôpital de jour poursuit un objectif de consolidation de l'abstinence. Il sera ouvert trois jours par semaine, les lundi, mercredi et jeudi.

Les patients sont suivis sur une période de 3 à 6 mois réévaluer tout au long du séjour. Ils peuvent participer à un programme comprenant des ateliers thérapeutiques et des entretiens individuels. Ils sont accompagnés d'une équipe composée de médecin addictologue, infirmier, psychologue, arthérapeute, enseignant en activité physique adaptée, diététicienne et socio esthéticienne.

Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter :

- 01.41.06.81.37
- hdj.addicto@philanthropique.asso.fr

Une activité du Centre de Santé Chagall Goüin (Consultations externes)

Le Centre de Santé Chagall Goüin est né du rapprochement, en mars 2019, du Centre Municipal de Santé Marc Chagall de la ville de Clichy et du Centre de Santé de l'Hôpital Goüin.

- Des consultations de médecine générale
- Des consultations de spécialités
(gynécologue, hépato-gastroentérologue, spécialiste en médecine interne, nutritionniste, ORL, rhumatologue, néphrologue, ophtalmologue)
- Un service de radiologie (échographie, radiologie numérisée, mammographie, panoramique dentaire)
- Un service de kinésithérapie spécialité périneo-sphinctérienne
- Un service diététique
- Des soins dentaires
- Des consultations de psychologues
- Des soins infirmiers incluant des prélèvements sanguins
- Des soins de stomathérapie
- Protection maternelle et infantile (PMI)
- Centre de planification et d'éducation familiale
- Centre gratuit d'Information de Dépistage et de Diagnostic des Infections Sexuellement Transmissibles (CeGIDD)



Ces consultations ne sont pas accessibles à tous les patients hospitalisés.

D'autres activités en partenariat

- Participation à des réseaux locaux : Réseau Ville-Hôpital Hépatite C92, Gériatrie, Cancérologie digestive Coopérations, conventions avec des établissements publics et privés.

2 VOTRE ADMISSION

2.1 LES FORMALITÉS D'ADMISSION

L'ensemble du personnel de l'Hôpital s'efforcera de vous offrir le meilleur accueil, de vous assurer des soins et des services de qualité dans le respect de vos droits.

A l'admission, vous devez présenter :

- une pièce d'identité,
- votre carte vitale actualisée et l'attestation qui l'accompagne,
- votre carte d'adhérent à une mutuelle et l'attestation de prise en charge par celle-ci. Le cas échéant, votre attestation de couverture Maladie Universelle (CMU) de base et l'attestation CMU complémentaire en cours de validité si vous en bénéficiez ou votre attestation AME (Aide Médicale d'Etat en cours de validité),
- tous documents justifiant d'une situation spécifique (étudiant, titulaire d'une pension d'invalidité, résident de l'Union Européenne, accident du travail)
- pour tout remboursement éventuel, un relevé d'identité bancaire (IBAN) sera nécessaire.

Vous devez communiquer au service des admissions les coordonnées du médecin traitant que vous avez déclaré à la sécurité sociale.

N'hésitez pas à vous adresser au service des frais de séjour ou au service social

Au sein de l'hôpital Gouin, nous professionnels, nous nous engageons à :

- **Ê**tre à votre écoute
- **V**ous accompagner dans votre parcours de soin
- **R**especter vos droits à l'information, à l'intimité et à la confidentialité
- **V**ous respecter dans votre intégrité
- **R**especter vos croyances et vos valeurs
- **R**especter les règles de civilité et le vouvoiement
- **N**ous inscrire dans une démarche continue de qualité de soins

Nous attendons, de la part des personnes accueillies et de leur entourage, le respect et la tolérance d'autrui ainsi que le respect du règlement intérieur.



2.2 LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais d'hospitalisation comprennent les tarifs de prestation et notamment le ticket modérateur ainsi que le forfait journalier.

Si vous n'êtes pas assuré social, vous paierez l'intégralité des frais d'hospitalisation. Dans ce cas vous devrez verser à l'admission une provision renouvelable calculée sur la base estimée de la durée du séjour.

Tarif des prestations :

Les frais de séjour sont pris en charge par l'assurance maladie à taux variable selon le régime de protection dont vous bénéficiez.

En général, le ticket modérateur est à votre charge (20 % des frais d'hospitalisation le plus souvent) sauf si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100 % par l'assurance maladie ou s'il est pris en charge par votre mutuelle.

DEMANDEZ A VOTRE MUTUELLE DE NOUS ADRESSER UNE ATTESTATION DE PRISE EN CHARGE

Forfait journalier :

La Loi du 19/01/83 a institué le forfait journalier à la charge du patient (jour d'entrée et de sortie inclus). Le forfait journalier n'est pas dû en cas de maladie professionnelle ou accident du travail, par les femmes enceintes et par les pensionnés de guerre (article 115).

Votre mutuelle ou la Couverture Maladie Universelle (CMU) complémentaire peuvent participer à ce règlement en fonction de votre contrat.

Dans tous les cas, merci de fournir les justificatifs correspondants.



Ci-dessous les tarifs des prestations au 1er Mars 2024 :

LES FRAIS HOSPITALIERS

Prix de journée

- Plein tarif Soins Médicaux et Réadaptation
 - Digestif520,15 €
 - Polyvalent470,98 €
- Plein tarif Médecine.....871.63€
- Forfait hospitalier.....20,00 €

AUTRES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

Chambre particulière.....70,00 €

Prestations accompagnantes :

- Repas.....8,00 €
- Petit-déjeuner.....3,50 €

Téléphone :

Les lignes téléphoniques sont ouvertes gratuitement dans les chambres.

Télévision :

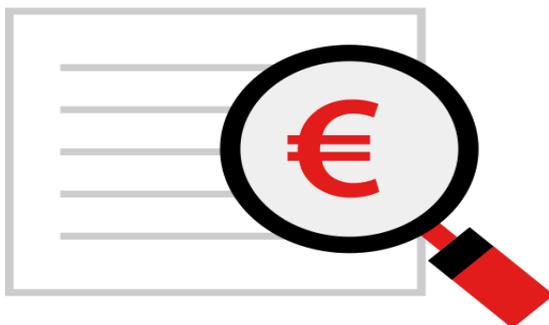
- Tarif journalier.....4,50 €/jour
- Casque audio.....3,10 €

Wifi :

La connexion au réseau « Wifi_Guest_SP » est gratuite. Pour se connecter, l'interface va vous demander les informations suivantes :

- Identifiant = Invite_HPG
- Mot de passe = Y1mDzf7W59

Une facture intermédiaire à régler vous sera présentée tous les 10 jours.



2.3 VOTRE IDENTITÉ

La vérification de votre identité est le premier acte de soins. Elle est indispensable tout au long de votre hospitalisation pour assurer la sécurité des soins qui vous seront dispensés.

A votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous est proposé.

Ce bracelet comporte uniquement des informations liées à votre identité et à votre unité d'accueil. Il se porte généralement au poignet. Vous devrez y vérifier l'exactitude de votre identité.

Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement avant la réalisation d'un soin ou d'un examen.

Des contrôles de votre identité sont réalisés durant votre séjour et vous pourrez ainsi être questionné plusieurs fois sur votre nom, prénom et date de naissance. C'est pour votre sécurité !

Nous vous demandons ainsi d'accepter le port de ce bracelet pour faciliter et améliorer la qualité et la sécurité des soins et être acteur de votre prise en charge.



3 PRISE EN CHARGE LORS DE VOTRE SEJOUR

3.1 UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

L'équipe médicale

Sous la responsabilité du médecin chef de service, l'équipe d'hospitalisation est composée de médecins qui vous accueillent et surveillent votre état de santé tout au long de votre hospitalisation. Les visites ont lieu au minimum 2 fois par semaine.

Les médecins assurent votre suivi médical et vous accompagnent, ainsi que votre famille, tout au long de votre prise en charge. Ils élaborent votre projet thérapeutique en concertation avec vous. Ils prescrivent vos soins, organisent leur suivi durant votre hospitalisation et assurent la réalisation de bilans et d'évaluations.

► *Médecins :*

Les médecins de l'hôpital resteront en contact avec votre médecin traitant et les spécialistes qui vous prennent en charge et leur transmettront un compte rendu d'hospitalisation à l'issue de votre hospitalisation. Un médecin de garde est disponible 24h/24h sur appel de l'équipe soignante

► *Secrétariat médical :*

Le secrétariat médical est chargé de la gestion de vos documents médicaux et administratifs. Il assure notamment la prise de rendez-vous et la gestion de votre dossier médical.

L'équipe en charge de l'imagerie médicale

Elle se compose de radiologues, de manipulateurs en radiologie et d'une secrétaire médicale. Elle propose tant aux patients hospitalisés qu'aux patients externes, un panel d'exams et de techniques d'imagerie. Ses missions sont multiples : dépister, diagnostiquer, soigner, suivre l'évolution des traitements...

L'équipe pharmaceutique

Elle se compose d'un pharmacien et de deux préparateurs en pharmacie. Son rôle consiste à dispenser votre traitement aux équipes soignantes tout en assurant la sécurisation du circuit du médicament.

L'équipe soignante

► *Infirmier(e)s*

L'infirmier(e) assure la réalisation et le suivi continu des soins préventifs, curatifs et éducatifs. Il/elle administre les médicaments sur prescription médicale dans le respect de la réglementation. Il/elle est le garant de la continuité de votre prise en charge tout au long du séjour (de jour comme de nuit).

Une infirmière stomathérapeute intervient également. Elle est la référente des stomies, des plaies et des troubles de la continence. Elle participe à l'éducation du patient et de son entourage, ainsi qu'à la délivrance de soins personnalisés et de matériel adapté aux besoins des patients. Elle peut également proposer un suivi après la sortie.

► *Aide-soignant(e)s*

L'aide-soignant(e) contribue à l'amélioration de vos conditions de vie tout au long de votre hospitalisation. Il/elle assure des soins d'hygiène et de confort en préservant l'intégrité de la personne soignée tout en privilégiant le côté humain de la relation.

Les patients peuvent également bénéficier du toucher-massage pratiqué par une aide-soignante formée.

► *Psychologues*

Les psychologues de l'hôpital Gouin peuvent accompagner et soutenir les patients et/ou leur entourage durant leur séjour. Vous pouvez vous adresser au personnel de votre service pour en faire la demande.

► *Diététiciennes*

Les diététiciennes de l'hôpital Gouin assurent le dépistage des situations de dénutrition, le traitement et le suivi diététique des personnes hospitalisées.

L'équipe de réadaptation

► *Animatrice*

L'animatrice organise des activités ludiques, occupationnelles. Un planning des animations est défini et affiché dans l'établissement.

► *Assistante de service social*

L'assistante de service social évalue votre situation sociale (familiale, professionnelle, administrative, etc.). Elle vous accompagne dans vos démarches économiques, sociales et/ou professionnelles liées à votre état de santé. Un accompagnement peut être proposé avec relais pour préparer la sortie.

L'équipe de rééducation

L'hôpital Gouin n'est pas un centre de rééducation mais propose de la kinésithérapie régulière au cours du séjour.

► *Kinésithérapeutes*

L'équipe de rééducation prend en charge des patients présentant diverses pathologies.

Les kinésithérapeutes utilisent des moyens et techniques spécifiques et adaptés (massage, physio-électrothérapie, mobilisations, renforcement musculaire, etc.), en séances individuelles et collectives, dans un contexte de pluridisciplinarité à des fins de réadaptation socio-professionnelle.

La rééducation a pour objectif de restaurer au mieux vos capacités fonctionnelles ou de vous aider à vous adapter à votre nouvel état

► *Enseignant en activité physique adaptée (EAPA)*

L'enseignant en activité physique adaptée (EAPA) intervient dans la prise en charge physique, en collaboration avec le kinésithérapeute référent de l'unité d'hospitalisation.

Les prises en charge sont soit complémentaires, soit indépendantes en individuel ou en groupe orientées vers la réadaptation.

L'équipe administrative et technique

► *Accueil*

Les agents d'accueil assurent l'accueil physique et téléphonique au sein de l'établissement.

Ils veillent à votre confort en s'assurant du bon déroulement de votre séjour. Ils sont disponibles pour les réservations des prestations hôtelières (téléphone, télévision, repas accompagnants, coiffeur, etc.).

► *Admission*

Les agents des admissions organisent au mieux la préparation ainsi que la prise en charge administrative de votre séjour, de l'admission à la sortie.

Ils sont chargés de recueillir toutes les informations administratives pour la facturation et les règlements des frais d'hospitalisation (frais de séjour, forfait journalier).

► *Logistique/Technique*

Le personnel technique contribue au bon fonctionnement général de l'établissement.

Les Agents de Service Hôtelier sont en charge de l'entretien de votre chambre, des locaux communs et de la distribution des repas.

3.2 LA DOULEUR



Supporter la douleur n'est pas la bonne solution. Nous pouvons vous aider à la prévenir, la soulager ou la traiter. Votre douleur doit être traitée ; osez réclamer des médicaments antalgiques.

Un médicament antalgique peut éviter l'installation d'une douleur difficile à calmer. N'hésitez pas à parler de votre douleur avec l'équipe qui vous prend en charge.

Chacun a sa propre perception de la douleur, c'est avec votre participation que nous pourrons efficacement la traiter.

Il existe de nombreux types de médicaments. Bien utilisés, ils ne créent pas de dépendance. Respectez la prescription médicale.

Ils existent des techniques non médicamenteuses pour soulager certaines douleurs. Les kinésithérapeutes utilisent par exemple la physiothérapie chaude ou froide, l'électrothérapie, des techniques de respiration, de relaxation, de mobilisations spécifiques, des conseils et adaptation de positionnement etc.

Notre établissement dispose d'un CLUDE (Comité de Lutte contre la Douleur et Éthique) constitué d'une équipe pluridisciplinaire de professionnels qualifiés (médecins, pharmaciens, infirmiers, aides-soignantes, kinésithérapeutes, psychologues).

L'établissement s'inscrit dans la démarche palliative.

3.3 PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

Il est interdit de :

- Prendre des médicaments à l'insu du médecin ou de l'infirmière
- Interrompre un traitement donné sans le dire
- Modifier une dose de votre propre initiative sans l'accord préalable du médecin
- Laisser ses médicaments à la vue de tous (afin d'éviter que quelqu'un ne prenne un médicament qui ne le concerne pas)
- Donner son traitement à un autre patient



Votre rôle dans la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse ?

Lors de votre admission, merci de présenter la ou les ordonnances récentes de tous vos traitements en cours. Merci de confier votre traitement personnel aux équipes de soins lors de votre admission. Il se peut que les médicaments que vous prenez habituellement ne soient pas disponibles dans l'établissement et que l'on vous donne un générique ou un équivalent pendant votre hospitalisation.

Vous devez être présent lors de l'administration de vos médicaments.

N'hésitez pas à poser des questions pour bien comprendre à quoi sont destinés les différents médicaments qui vous sont donnés.

Merci de ne pas interrompre l'infirmière lorsqu'elle est dans le couloir avec le chariot à médicament. En effet, l'interrompre dans sa tâche peut entraîner un risque d'erreur de distribution des médicaments.

Prenez connaissance des consignes pour prendre correctement votre traitement.

Si vous ressentez des démangeaisons, des difficultés à respirer, des rougeurs, etc... après avoir pris un médicament (comprimé ou injection), signalez-le à l'infirmier(ère).

Veillez à prendre le traitement que l'on vous donne, même si vous vous sentez mieux et que vous êtes tenté de vouloir l'arrêter.

Veillez à récupérer votre traitement personnel à la sortie de l'hospitalisation et si vous l'oubliez, contactez l'établissement pour le récupérer rapidement.

Participer à l'atelier « autour du médicament » vous permet d'avoir des informations sur le médicament afin d'améliorer votre prise en charge médicamenteuse.

Pour assurer la qualité et la sécurité de votre séjour au sein de notre établissement, il est mis en œuvre des moyens et des ressources nécessaires pour anticiper les risques et réduire les conséquences d'incidents.

Nous prenons en compte l'hygiène hospitalière, la prise en charge du patient, la prévention des infections nosocomiales dans la démarche qualité des soins qui vous sont prodigués.

Pour des raisons d'hygiène, seuls les bouquets dont les tiges sont emballées dans un pochon de gel sont autorisées.

Pour conduire la politique de maîtrise du risque infectieux, l'établissement dispose :

1. Un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Le CLIN, sous-commission de la CME (Commission Médicale d'Etablissement) élabore un programme annuel d'actions.

Il s'appuie sur une Equipe Opérationnelle d'Hygiène et des correspondants en hygiène pour mettre en place ce programme.

2. Un Coordonnateur de la gestion des risques associés aux soins

Il veille à la mise en œuvre du programme d'actions défini par l'établissement.

Il s'appuie, pour la mise en œuvre du programme d'actions comme pour ses autres missions, sur l'ensemble des professionnels de l'établissement. L'objectif général de la fonction du coordonnateur est de contribuer au déploiement et au renforcement d'une culture sécurité.

3. Des correspondants en hygiène

Des correspondants en hygiène ont été nommés dans chaque service de l'hôpital.

Ils participent aux différents projets et sont le relais d'information entre les équipes de soin et l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

4. Une Equipe Opérationnelle d'Hygiène

Elle est composée d'un praticien en hygiène et d'une infirmière hygiéniste, et :

- Met en œuvre la politique d'hygiène,
- Rédige des protocoles et évalue leur application,
- Veille au respect des bonnes pratiques et met en place des actions correctives,
- Forme les correspondants en hygiène,
- Assure une veille réglementaire,
- Gère les phénomènes épidémiques et assure le suivi des indicateurs,
- Organise des groupes de travail,
- Met en place des évaluations des pratiques professionnelles,
- Impulse une politique de bon usage des antibiotiques

L'établissement prévient les Infections Nosocomiales

Qu'est-ce qu'une infection nosocomiale ?

C'est une infection acquise dans un établissement de soins. Cette infection était absente à l'entrée et a été contractée au cours de la prise en charge du patient. Une infection nosocomiale est aussi appelée infection associée aux soins.

Des actions de préventions coordonnées par le CLIN et EOH sont mises en place

- Met en œuvre le programme d'actions annuel du CLIN,
- Évalue l'hygiène des mains avec des produits hydro-alcooliques,
- Participe à la journée mondiale sur l'hygiène des mains,
- Surveille la consommation des produits hydro-alcooliques,
- Met en place l'obligation du retrait total de bijoux sur les mains et avant-bras,
- Évalue les mesures mises en place pour les patients porteurs de "BMR",
- Forme et évalue les personnels aux bonnes pratiques de soins,
- Élabore de protocoles de soins,
- Surveille certaines infections,
- Surveille la consommation des antibiotiques,
- Participe aux enquêtes et audits nationaux,
- Met en place les mesures du programme national de prévention des infections nosocomiales

Pour prévenir le risque infectieux, l'hôpital s'engage à respecter strictement l'hygiène des mains.

L'hygiène des mains c'est :

- L'affaire de tous : soignants, patients, visiteurs
- Le meilleur moyen pour limiter la diffusion des infections, se protéger et protéger les patients
- La garantie de la qualité et de la sécurité de vos soins
- Le meilleur moyen pour éviter la contamination de l'environnement

En conséquence, le personnel s'engage à respecter une hygiène des mains avant et après chaque soin :

- Le « zéro » bijoux y compris alliance et montre
- Ongles courts sans vernis ni faux ongles
- Le port d'une tenue à manches courtes avec les avant-bras nus.

Pour prévenir le risque infectieux merci de respecter ces consignes :

- Ne pas manipuler les pansements ou matériels médicaux.
- Respecter une bonne hygiène corporelle : douche quotidienne, lavage des mains en sortant des toilettes, avant de déjeuner.
- Prévenir les soignants si un signe clinique vous inquiète.
- Respecter les consignes données par les soignants si des mesures complémentaires doivent vous être appliquées pour les soins.
- Demander à vos visiteurs de repousser leur venue s'ils sont malades, enrhumés,
- Demander l'avis à l'équipe médicale en cas d'apport de nourriture extérieure.

Pour prévenir le risque infectieux vous êtes acteur de vos soins

Vous êtes acteur de votre propre sécurité en :

- Procédant à une hygiène des mains à l'entrée et sortie de votre chambre.
- Procédant à une hygiène des mains à l'entrée de toutes les salles multi-activités : kiné, animation, bibliothèque.
- Demandant à vos proches d'effectuer une hygiène des mains lors de vos visites

MERCI D'APPLIQUER RIGOREUSEMENT LA TECHNIQUE CI-DESSOUS



N'hésitez pas à poser des questions et à faire part de vos interrogations

MERCI DE VOTRE VIGILANCE ET DE RESPECTER LES CONSIGNES QUI VOUS SONT DONNÉES AINSI QU'À VOS VISITEURS, NOTAMMENT L'HYGIÈNE DES MAINS.

3.5 SUIVI DIÉTÉTIQUE

Particulièrement attentives aux questions nutritionnelles, l'équipe médicale, l'équipe soignante et les diététiciennes font des repas un élément prépondérant du traitement.

Les diététiciennes assurent le dépistage des situations de dénutrition, le traitement et le suivi diététique des personnes hospitalisées. Votre repas est personnalisé, adapté au régime prescrit par votre médecin et modulable selon vos goûts. Si votre état de santé le nécessite, vos repas peuvent, sur prescription médicale, être modifiés après avis de la diététicienne.



Notre équipe de cuisine travaille en collaboration avec une société de restauration et apporte tous ses soins à l'élaboration et à la composition des menus. Sur prescription médicale, des compléments oraux enrichis, ainsi que de la nutrition orale et artificielle peuvent être prescrits dans le cadre de la prise en charge thérapeutique. Par mesure d'hygiène, vous ne devez pas apporter de denrées périssables de l'extérieur.

L'alcool est interdit à l'intérieur de l'établissement.

Vos visiteurs peuvent prendre des repas avec vous dans la limite des possibilités d'accueil et sous réserve d'une inscription la veille avant 16h à l'accueil. Les repas leurs seront facturés. Les tickets sont à prendre à l'accueil (tarifs en annexe).

3.6 DÉMARCHE QUALITÉ



L'établissement a mis en place une cellule Qualité afin d'améliorer en permanence le service rendu et s'est inscrit dans une démarche continue d'amélioration de la qualité. L'établissement met tout en œuvre pour vous accueillir dans les meilleures conditions possibles.

Vos observations contribuent à l'objectif de toujours améliorer nos prestations. Un questionnaire de satisfaction vous sera remis quelques jours avant votre sortie et nous vous remercions de le remplir pour identifier les points à améliorer.

Vous pouvez le compléter avant votre départ ou au cours de votre séjour.

Vous pouvez nous l'adresser par courrier, le remettre à l'accueil ou dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet se trouvant dans chaque service.

LES INDICATEURS QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS (IQSS)

Les indicateurs nationaux développés par la Haute Autorité de Santé (HAS) sont des outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients.



QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE

La qualité de la prise en charge des patients hospitalisés est mesurée à travers plusieurs indicateurs de qualité et de sécurité des soins. Ils démontrent que les critères retenus ont été correctement notés dans le dossier du patient. Les résultats sont affichés en pourcentage de dossiers conformes, c'est-à-dire contenant tous les renseignements.

| Indicateurs | Définition | Résultats de l'établissement en 2023 (données 2022) | Cotation |
|--|--|---|----------|
| Evaluation et prise en charge de la douleur | Cet indicateur mesure l'évaluation et la prise en charge de la douleur par l'équipe soignante des patients hospitalisés en soins médicaux de rééducation | 98% | A |
| Qualité de la lettre de liaison à la sortie | Cet indicateur mesure la qualité du document de transmission d'information remis au patient à la sortie de son hospitalisation et adressé au médecin traitant. Elle est un élément clé pour assurer une bonne coordination hôpital/ville | 93% | A |

INOSOCOMIALES OU INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

| Indicateurs | Définition | Résultat de l'établissement en 2023 (données 2022) | Cotation |
|----------------------------------|---|--|----------|
| Hygiène des mains (ICSHA) | Cet indicateur mesure la consommation de solutions hydroalcooliques, un marqueur indirect des bonnes pratiques d'hygiène des mains. Celles-ci diminuent les infections associées aux soins et la dissémination des bactéries résistantes aux antibiotiques. | 110/100 | A |

PRISE EN CHARGE CLINIQUE

| Indicateurs | Définition | Résultat de l'établissement en 2022 (données 2021) | Cotation |
|----------------------------------|--|--|----------|
| Projet de soins et de vie | Cet indicateur mesure la qualité du projet qui vise à optimiser l'autonomie du patient et sa réinsertion familiale, sociale et professionnelle | 79% | B |

L'ensemble des résultats détaillés est disponible sur internet :

https://www.has-sante.fr/jcms/c_1725555/en/qualiscope-qualite-des-hopitaux-et-des-cliniques

LES ATELIERS THÉMATIQUES COMME LES ACTIVITÉS ET ANIMATIONS SONT RÉSERVÉS AUX PATIENTS HOSPITALISÉS. IL N'EST PAS POSSIBLE D'Y PARTICIPER UNE FOIS VOTRE SÉJOUR TERMINÉ.

SUIS-JE OBLIGÉ DE PARTICIPER ?

Chaque patient est libre d'organiser son emploi du temps et de participer aux activités qui lui semblent intéressantes, en fonction des objectifs de son séjour et de sa propre organisation. Cependant, certaines activités font partie de votre prise en charge et nécessitent un investissement de votre part (ateliers thématiques). Il est fortement conseillé d'y participer.

J'AIMERAIS ALLER AUX ACTIVITÉS DE GROUPE MAIS JE N'AIME PAS PARLER DEVANT TOUT LE MONDE, QUE FAIRE ?

Dans ces ateliers, personne n'est obligé de prendre la parole, on peut venir juste pour écouter. Les seules conditions indispensables pour participer sont d'être ponctuel, attentif et respectueux des animateurs et des autres participants.

J'AI PLUSIEURS RENDEZ-VOUS, EXAMENS, ACTIVITÉS AU MÊME MOMENT, QUE FAIRE ?

Les examens, les rendez-vous médicaux (visites, consultations) ainsi que les entretiens individuels (psychologue, assistante sociale, kinésithérapie, diététicienne) sont prioritaires.

Si l'entretien individuel ne peut s'effectuer à un autre moment en concertation avec le professionnel concerné, il est alors prioritaire sur une activité de groupe.

Les horaires des différents ateliers et activités proposés dans ce livret sont indiqués sur le planning d'activités affiché dans votre chambre ainsi que dans les services et sur les tableaux blancs à chaque étage.

N'hésitez pas à poser vos questions aux différents membres du personnel de l'hôpital.

LES ATELIERS THÉMATIQUES

Ateliers ouverts à tous

INFORMATIONS TABAC

POUR QUI ? Pour tous les patients fumeurs ou non-fumeurs qui veulent avoir des informations sur le tabac, quel que soit leur projet.

POURQUOI Y ALLER ? Pour avoir des informations sur les effets et les conséquences du tabac, pour poser des questions, pour comprendre la dépendance, le sevrage, les modalités d'arrêt, les substituts nicotiniques, les lieux de soins...

QUI SONT LES ANIMATEURS ? Un médecin addictologue et une infirmière.

INFORMATIONS SOCIALES

POUR QUI ? Pour tous les patients hospitalisés.

POURQUOI Y ALLER ? Pour avoir des informations sur ses droits sociaux, anticiper ses démarches sociales pendant et après l'hospitalisation. Ce groupe a pour but de répondre à vos interrogations concernant certains dispositifs, prestations sociales et de vous orienter vers les interlocuteurs référents.

QUI SONT LES ANIMATEURS ? Les deux assistantes sociales de l'hôpital.

ATELIERS SPECIFIQUES A L'ALCOOLOGIE

PRÉVENTION DE LA RÉALCOOLISATION ET DE LA RECHUTE

POUR QUI ? Ce groupe est destiné aux patients qui sont dans une démarche de changement par rapport à leur consommation d'alcool.

POURQUOI Y ALLER ? Pour réfléchir aux stratégies à mettre en place pour gérer au mieux sa démarche par rapport à l'alcool. A travers différents supports (passage de vidéos, exercices pratiques), les participants sont invités à réfléchir aux quatre thèmes suivants (un thème différent par séance) :

- Comment refuser une invitation à boire,
- Le plan d'urgence : faire face à une ré alcoolisation,
- Comment faire face aux pensées et aux envies liées à l'alcool.
- Comment faire face aux critiques ?

QUI SONT LES ANIMATEURS ? Un médecin addictologue et une psychologue.



INFORMATIONS MÉDICALES SUR ALCOOL

POUR QUI ?

POURQUOI Y ALLER ? Pour avoir des informations sur les effets et les conséquences de l'alcool, pour poser des questions, pour comprendre la dépendance, le sevrage, les complications sur les différents organes, les traitements et les examens médicaux liés à la prise en charge alcoologique.

Chaque réunion propose un thème différent.

QUI SONT LES ANIMATEURS ? Un médecin et un membre de l'équipe soignante.

ÉCHANGES EN ALCOOLOGIE

POUR QUI ? Ce groupe est ouvert à tous ceux qui sont dans une démarche de réflexion autour de l'alcool.

POURQUOI Y ALLER ? Pour partager ses questions et débattre sur des sujets variés (postcure, abstinence, accompagnement addictologique...), pour approfondir ses réflexions. Les thèmes abordés dans ces réunions sont libres et le plus souvent apportés par les participants.

QUI SONT LES ANIMATEURS ? Deux psychologues



PRÉPARATION A LA SORTIE

POUR QUI ? Ce groupe est ouvert à tous ceux qui sont dans une démarche de réflexion autour de l'alcool.

POURQUOI Y ALLER ? Pour anticiper et mettre en commun les questions suscitées par le retour au quotidien et les changements amorcés pendant l'hospitalisation.

QUI SONT LES ANIMATEURS ? Médecin et/ou Assistantes sociales , Animatrice

ASSOCIATIONS D'ENTRAIDE

QU'EST- CE QU'UNE ASSOCIATION D'ENTRAIDE ? Un groupe d'entraide est un lieu où l'on peut discuter avec des personnes abstinentes à l'alcool, de leurs expériences et de son propre vécu, si on le souhaite.

POUR QUI ? Ce groupe est ouvert à tous les patients hospitalisés qui sont dans une démarche de changement par rapport à leur consommation d'alcool.

POURQUOI Y ALLER ? Pour écouter les expériences vécues par les autres et trouver le soutien de personnes qui ont rencontré les mêmes difficultés.

On peut y aller pour poser des questions, s'informer sur ces associations et sur la manière de garder contact avec eux après la sortie.

QUELS SONT LES ASSOCIATIONS D'ENTRAIDE QUI VIENNENT À L'HOPITAL GOÛIN ?

Deux associations néphalistes (Entraid'addict et Alcooliques anonymes) interviennent dans l'établissement en alternance une fois tous les quinze jours pour des actions de sensibilisation, de partage d'expérience et d'informations, dans le cadre d'un partenariat avec l'hôpital.



***Vous trouverez des livres concernant l'alcoologie (informations, témoignages...) à la bibliothèque de l'hôpital, n'hésitez pas à aller les consulter.
Il y a également un présentoir avec de la documentation en salle patient au 1er étage.***

ACTIVITES / ANIMATIONS

PÉDICURE – PODOLOGUE

QUE PROPOSE UNE PÉDICURE-PODOLOGUE ? Un pédicure-podologue s'occupe de toutes les affections de la peau et des ongles des pieds. Attention, ce soin vous sera facturé indépendamment de votre hospitalisation.

POUR QUI ? Pour tous les patients qui le souhaitent. Vous pouvez en faire la demande auprès des soignants de votre service.

QUI S'EN OCCUPE ? Un prestataire indépendant.

OÙ ? Les soins s'effectuent dans votre chambre.

BIBLIOTHÈQUE

POUR QUI ? Pour tous les patients hospitalisés.

QUAND ? La bibliothèque est ouverte régulièrement, les horaires sont indiqués sur le planning d'activités.

OÙ ? Au village (rez-de-chaussée).



CINÉMA

POUR QUI ? Pour tous les patients hospitalisés.

QUAND ? Une fois par semaine, les horaires sont indiqués sur le planning d'activités.

OÙ ? Au village (rez-de-chaussée).



ANIMATIONS

POUR QUI ? Les animations sont ouvertes à tous les patients.

POURQUOI Y ALLER ? Pour participer à des ateliers Créatifs (Modelage terre, Mandalas, collage, Peinture), des ateliers d'expression (Chant, atelier d'écriture), des activités pour stimuler sa mémoire (jeux, ateliers mémoires).

Le programme des activités sur 15 jours est distribué dans chaque chambre.

QUI S'EN OCCUPE ? L'animatrice de l'hôpital. N'hésitez pas à prendre contact avec elle.

SALLE ZEN

Située au 2ème étage de l'hôpital la salle zen propose aux patients un lieu de bien-être et de relaxation.

Afin de créer un environnement propice à la détente, une attention particulière a été portée à l'ambiance de la salle permettant de « s'évader » mentalement de l'hôpital (Musique Zen, fauteuils confortables)

Rénovée dans des couleurs appelant la détente et le bien-être, elle est équipée de : Trois fauteuils zéro gravité, d'un coussin de relaxation waff, d'un fauteuil détente, d'un diffuseur d'huile essentielle, d'une lampe de luminothérapie, d'une décoration zen, d'une chaine hifi. Ce lieu est accessible dans le cadre des séances de relaxation qui y sont proposées régulièrement (voir planning)



Des chariots ZEN

Afin d'apporter du bien-être aux patients qui ne peuvent sortir de leurs chambres, quatre chariots zen ont vu le jour.

A la disposition des équipes soignantes, des kinés, de l'animatrice ils permettent d'apporter une « respiration zen » au plus proche des patients. Le chariot Zen dispose d'un diffuseur qui distille un parfum au pouvoir relaxant, tonifiant ou purifiant, selon l'huile essentielle choisie. Associé à une musique apaisante et à un projecteur pour créer une ambiance d'évasion, il permet de proposer aux patients en chambre un temps de bien-être et de détente.

4 VOTRE SEJOUR

4.1 LES OBJETS DE VALEUR ET ARGENT

L'hôpital est un lieu public avec de nombreux passages, il est donc recommandé lors de votre hospitalisation de ne pas apporter d'objets de valeur. Nous vous demandons, dès votre admission, de déposer votre argent (espèces, chéquier, carte bancaire) et vos bijoux) au coffre pour les garder en lieu sûr au service administratif (1^{er} étage face à la terrasse, ouvert du lundi au vendredi de 9h à 16h). Un reçu vous sera remis une fois le dépôt effectué.

Lors de votre départ, sur présentation d'un bulletin de sortie, du reçu et d'une pièce d'identité, votre dépôt vous sera restitué. Nous vous conseillons également de confier en dépôt vos papiers d'identité, vos clés, votre téléphone portable et tout autre objet important, à l'équipe soignante, lors de votre arrivée.

L'ÉTABLISSEMENT DÉCLINE TOUTE RESPONSABILITÉ EN CAS DE PERTE OU DE VOL, AU CAS OÙ CES FORMALITÉS DE DÉPÔT N'AURAIENT PAS ÉTÉ EFFECTUÉES

4.2 VOTRE CHAMBRE

Nous vous proposons des chambres à un lit ou deux lits disposant toutes de cabinets de toilette et de douches. Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre particulière, nous vous remercions de le signaler dès la constitution de votre dossier d'admission.

Nous ferons le maximum en fonction des disponibilités pour répondre à votre souhait. Le tarif de la chambre particulière figure à la page 8 de ce livret. Il est à régler soit par vos soins, soit par votre mutuelle.

Sur demande, la clé du placard de votre chambre est à récupérer à l'accueil contre une caution qui vous sera rendue à votre sortie.

4.3 LES REPAS

Une hôtesse passera prendre la commande de vos repas en tenant compte de vos goûts, régimes et allergies, croyances religieuses.

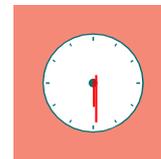
LES REPAS VOUS SERONT SERVIS DANS VOTRE CHAMBRE AUX HORAIRES SUIVANTS :



PETIT DÉJEUNER / 8H



DÉJEUNER / 12H



DINER / 18h30

4.4 LE LINGE

Pour votre séjour, il faudra vous munir :

- de vêtements de rechange
- d'un nécessaire de toilette (savon, dentifrice, brosse à dents...)
- de linge de toilette (serviettes, gants...)

VOUS OU VOTRE FAMILLE ETES RESPONSABLE DE L'ENTRETIEN DE VOTRE LINGE PERSONNEL

4.5 LE COURRIER

Les courriers qui vous sont adressés vous seront transmis directement dans les unités de soins. Pour une meilleure efficacité dans l'acheminement du courrier, nous vous conseillons de préciser à vos correspondants l'adresse complète ainsi que le nom de l'unité de soins et le numéro de chambre où ils peuvent vous écrire.

Vous avez la possibilité d'envoyer du courrier timbré en le déposant avant 11h au niveau du secrétariat de direction au 1^e étage.

4.6 LE TÉLÉPHONE ET LA TÉLÉVISION

Toutes les chambres sont équipées de téléphones et de télévisions. Les lignes téléphoniques sont ouvertes gratuitement dans toutes les chambres. Pour le branchement de téléviseur, vous pouvez faire la demande au service des frais de séjour. Un compte personnel vous sera ouvert avec un crédit renouvelable. À l'expiration du forfait, l'opération est à renouveler.

Le casque pour la télévision au tarif de 3.10€ est obligatoire dans les chambres doubles. Votre compte sera soldé lors de la sortie. A votre sortie, la télécommande est à laisser dans votre chambre.

4.7 LES VISITES

LES VISITES SONT AUTORISEES DE 13h A 20h TOUS LES JOURS

Au rez-de-chaussée de l'établissement, l'espace « Village » est un lieu de détente, il vous permet de recevoir votre famille et vos visiteurs.

Cet espace ainsi que les terrasses sont conçus pour favoriser les échanges, la détente et développer les liens.

Les enfants de moins de 13 ans ne sont pas admis en visite dans les services mais peuvent être accueillis dans les espaces collectifs.

Veillez à ce que ceux qui vous rendent visite ne soient ni trop nombreux, ni trop bruyants.

Si vous le souhaitez, la non-divulgence de votre présence à l'hôpital (visite et téléphone) sera respectée.

Vous pouvez refuser certaines visites. Pour cela, veuillez en informer l'équipe soignante.

4.8 LA NUIT

L'équipe paramédicale assure la continuité des soins et reste à votre disposition pour répondre à vos besoins. Une garde est assurée toutes les nuits par un médecin, les médecins spécialistes référents du service sont joignables en cas de besoin.

Certaines circonstances peuvent amener un proche à bénéficier d'un lit d'accompagnant. Consultez l'équipe soignante à ce sujet.

4.9 LES SERVICES À VOTRE DISPOSITION

Distributeur de boissons et denrées

Pour votre confort, un distributeur automatique de boissons et de denrées est à votre disposition dans l'Espace Village au Rez- de Chaussée de l'établissement. Géré par un prestataire extérieur, le personnel de l'hôpital n'est pas en charge des dépannages.

Si vous avez des restrictions alimentaires, soyez vigilants.

Le dépanneur



Le dépanneur a été mis en place pour faciliter la vie des patients lors de leur hospitalisation.

Il propose :

- **Un point dépanneur** (à la bibliothèque) pour les achats de première nécessité :

Produits d'hygiène (savon, shampoing, dentifrice, gel douche, déodorant, brosses à dents...)

Produits divers (écouteurs, piles, câbles USB, chargeurs...).

-**Un service laverie** : Réservé exclusivement aux personnes qui ne peuvent pas s'occuper de leur linge.

Ces services sont gérés par l'animatrice qui est présente 3 jours par semaine (voir planning).

4.10 LES PERSONNES A VOTRE ECOUTE

Les bénévoles



Plusieurs associations participent à la vie de l'établissement. Elles sont autorisées par la direction, assurent des permanences et s'engagent à respecter la confidentialité. Elles sont là pour soulager et soutenir les patients et leurs proches.

Vous êtes libres d'accepter ou de refuser les contacts avec ces associations.

Des bénévoles de l'association Petits Frères des Pauvres (*), équipe spécifique Accompagnement des malades, sont présents dans l'établissement, en général l'après-midi.

Ils offrent une écoute bienveillante et un soutien aux personnes hospitalisées et à leurs proches, par l'échange ou une présence attentive. Ils sont formés et soutenus par l'association.

Les bénévoles, à la différence des soignants et autres personnels, ne portent pas de blouse. Ils sont reconnaissables à leur badge. Ils peuvent venir vous visiter ou vous pouvez les solliciter auprès des soignants pour vous-mêmes ou vos proches.

(*) L'association « Petits Frères des Pauvres » est reconnue d'utilité publique. Elle est non confessionnelle.

Les bénévoles interviennent dans le cadre fixé par une convention signée avec l'hôpital Gouin en 2016.

Aumônerie Catholique

Les bénévoles de l'aumônerie catholique se déplacent dans les chambres sur demande.

Pour une demande de visite, vous pouvez vous adresser soit à un membre de l'équipe soignante qui transmettra votre requête à la responsable, soit aux bénévoles de l'association Petits Frères des Pauvres.

Référents des cultes

Vous pouvez demander la visite d'un ministre du culte de votre choix par l'intermédiaire du personnel de votre étage. Un lieu de recueillement pluriconfessionnel est à votre disposition au rez-de-chaussée de l'établissement. La pratique de votre religion est respectée. Nous vous demandons, dès votre arrivée, de signaler les pratiques alimentaires qui peuvent y être liées.

La liste des différents référents des cultes avec leurs coordonnées est affichée dans les services, ainsi que dans la salle de culte.

Ci-dessous les différents référents des cultes :

| Culte | Prénom, Nom | Fonction | N ° de téléphone |
|----------------------|--|-----------------------|------------------|
| Aumônerie Catholique | Madame Claire MOËNNE-LOCOZ | Responsable | 06 59 98 88 66 |
| | Père Jean Dominique DARCHIS | Prêtre accompagnateur | |
| Culte Musulman | Monsieur Abdelbaki ATTAF | Imam | 06 69 03 15 22 |
| Culte Israélite | Monsieur Meyer MALKA | Rabbin | 06 51 64 10 46 |
| Culte Protestant | Aumônerie Protestante | Pasteur | 06 77 77 92 89 |
| Culte Orthodoxe | Eglise Notre-Dame-Auxiliatrice Archiprêtre Aurel GRIGORAS | Recteur | 01 46 27 25 69 |

4.11 HÔPITAL SANS TABAC



L'hôpital Gouin est adhérent à la charte « Hôpital sans Tabac ». Des actions sont mises en place pour aider les fumeurs à réduire ou stopper leur consommation de tabac, et à aider l'établissement à devenir un lieu de santé sans tabac.

À tout moment lors de votre séjour, vous pouvez solliciter le personnel pour bénéficier d'informations et d'une prise en charge adaptée à votre projet concernant le tabac. Si nécessaire, des substituts nicotiques peuvent vous être proposés.

Il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement, à l'exception d'une zone sur la terrasse extérieure du 1er étage. Merci de respecter les affichages. Il est également interdit de vapoter dans l'enceinte de l'établissement, dans les salles de réunions et dans les chambres. Des zones de vapotage sont autorisées sur les terrasses extérieures de l'établissement, merci de respecter les affichages.

CHARTE Hôpital sans tabac

- 1 Mobiliser les décideurs. Sensibiliser tous les personnels. Informer les usagers.
- 2 Mettre en place un comité de prévention du tabagisme. Définir une stratégie et coordonner les actions.
- 3 Mettre en place un plan de formation des personnels et les former à l'abord du fumeur.
- 4 Prévoir l'aide au sevrage, organiser la prise en charge adaptée et le suivi du fumeur dépendant.
- 5 Faire accepter et respecter la réglementation en vigueur.
- 6 Installer, maintenir et actualiser la signalétique obligatoire et non obligatoire.
- 7 Protéger et promouvoir la santé au travail de tous les personnels hospitaliers.
- 8 Multiplier les initiatives pour devenir des Hôpitaux et structures de santé promoteurs de santé.
- 9 Assurer la continuité des actions et se doter des moyens d'évaluation.
- 10 Convaincre d'abord, contraindre si besoin. Être persévérant !

POUR VOTRE SECURITE, IL EST INTERDIT DE :

- ▶ UTILISER DES BOUGIES OU AUTRES APPAREILS A FLAMME NUE
- ▶ SE SERVIR D'APPAREILS ELECTRIQUES PERSONNELS SANS AUTORISATION
- ▶ DEPOSER DES OBJETS SUR LES REBORDS DES FENETRES

Vidéo surveillance

L'Hôpital Guïin dispose d'un système de surveillance vidéo dans le cadre de la protection de biens et des personnes.

4.13 VOS QUESTIONS

| SELON LA NATURE DE VOTRE QUESTION | IL Y A UNE PERSONNE DE NOTRE ÉQUIPE POUR Y RÉPONDRE |
|---|---|
| Sur votre état de santé ou des éléments de soins | Médecins, équipes soignantes, cadre de soins |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rencontre avec un médecin ▪ Renseignements sur : <ul style="list-style-type: none"> ▶ Vos consultations à l'extérieur. ▶ Vos transports (taxis conventionnés et transports sanitaires). ▶ Votre durée de séjour. | Equipe soignante |
| Rééducation | Kinésithérapeutes |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Prestations accompagnant ▪ Télévision ▪ Téléphone ▪ Wifi ▪ Renseignements sur vos factures (forfait journalier, etc.) | Accueil |
| Bulletin de situation | Accueil / Bureau des admissions |
| Aide pour certaines formalités administratives (situation financière, sociale, professionnelle, etc.) | Assistante sociale |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Problèmes sur un équipement/mobilier ▪ Problèmes liés aux repas et à l'hébergement | Infirmières Aides-soignantes Agents de Service Hôtelier Equipe technique |

5 VOTRE SORTIE

5.1 LES AUTORISATIONS DE SORTIE À L'EXTÉRIEUR DE L'HÔPITAL

Après accord du médecin, vous pouvez bénéficier d'autorisations de sortie limitées en nombre et en durée. L'équipe soignante vous demandera de remplir un imprimé de demande d'autorisation de sortie qui devra être signé par le médecin, la direction et vous-même.

Pensez à prévenir le personnel soignant la veille de votre souhait de sortir.

MERCI DE :

- ▶ **DE VOUS SIGNALER AU PERSONNEL DE L'ACCUEIL EN SORTANT.**
- ▶ **DE RESPECTER LES HORAIRES DE RETOUR : LE NON-RESPECT DE CES HORAIRES PEUT ENTRAINER DES DÉMARCHES DIFFICILES POUR LE PERSONNEL, NOTAMMENT LA NÉCESSITÉ DE PRÉVENIR LE COMMISSARIAT DE POLICE.**

5.2 VOTRE SORTIE

Le jour de votre sortie est fixé par le médecin de l'unité d'hospitalisation. Les modalités de départ sont organisées avec l'équipe soignante, le service social et les frais de séjour.

Un projet de sortie doit être préparé dès l'admission afin de la réussir au mieux. L'heure de sortie est fixée par l'équipe médicale.

Au moment de votre départ, nous vous remercions de restituer toute fourniture prêtée par l'établissement (clé d'armoire, livres, télécommande)

La décision de sortie dépend de votre état de santé. Dans le cadre de votre projet de soins, le médecin peut s'opposer à votre sortie. Si vous maintenez votre décision de sortie, il vous faudra alors signer un formulaire de sortie contre avis médical. Le médecin peut toutefois refuser de signer ce document s'il juge votre état de santé incompatible avec cette sortie.

5.3 LES FORMALITÉS DE SORTIE

Les formalités administratives s'effectuent au service des frais de séjour où vous devez vous présenter avant votre départ (il vous sera remis un bulletin de situation).

Ce service est ouvert tous les jours de 9h à 17h.

Tous les frais liés à votre hospitalisation sont à régler avant de quitter l'établissement, notamment les frais d'hospitalisation (forfait journalier, ticket modérateur) et les frais hôteliers (chambre particulière, télévision).

Pour votre sortie, votre mode de transport sera décidé en concertation avec l'équipe soignante. Les frais de transport sont à votre charge.

Néanmoins, sur prescription médicale, les frais de transport sanitaire peuvent être pris en charge par la Sécurité Sociale.

Votre médecin référent à l'hôpital vous prescrira si besoin le transport adapté à votre situation médicale :

- ▶ Moyens personnels (voiture, transports en commun, etc....)
- ▶ Taxi conventionné
- ▶ Véhicule sanitaire léger (VSL)
- ▶ Ambulance



Un bon de transport vous permettra une prise en charge par votre assurance maladie



Pour la prescription de votre transport, c'est votre état de santé d'abord.

En cas de prise en charge de votre transport, votre médecin prescrit le mode de transport le plus adapté à votre état de santé.

VOUS DEVEZ ÊTRE ALLONGÉ OU DEMI-ASSIS, ou surveillé, sous oxygène, brancardé, ou porté, ou transporté dans des conditions spécifiques limitant la diffusion de germes.



AMBULANCE

VOUS AVEZ BESOIN D'UNE AIDE POUR VOUS DÉPLACER, vous risquez des effets secondaires pendant le transport ou votre état de santé nécessite le respect rigoureux des règles d'hygiène.



VSL OU TAXI CONVENTIONNÉ
** Véhicule Sanitaire Léger

VOUS POUVEZ VOUS DÉPLACER SEUL OU ACCOMPAGNÉ D'UN PROCHE.



VÉHICULE PERSONNEL OU TRANSPORTS EN COMMUN

i La prise en charge des frais de transport par les caisses d'assurance maladie nécessite la délivrance d'une prescription médicale rédigée avant le transport.

Vos frais de transport peuvent-ils être remboursés par l'Assurance Maladie ?

OUI, si votre prescription médicale indique que :

- vous devez être hospitalisé(e),
- ou
- vous devez effectuer des soins liés à votre Affection Longue Durée et vous présentez des déficiences ou incapacités particulières,
- ou
- vous devez effectuer des soins en rapport avec un accident du travail ou une maladie professionnelle,
- ou
- vous devez rester allongé(e) ou sous surveillance.

OUI, si vous avez l'accord préalable du contrôle médical de l'Assurance Maladie pour :

- un transport de plus de 150 km (aller simple),
- ou
- des transports en série (au moins 4 transports au titre d'un même traitement, au cours d'une période de 2 mois, vers un lieu distant de plus de 50 km),
- ou
- un transport en avion ou en bateau de ligne,
- ou
- un transport vers un centre d'action médico-sociale précoce ou un centre médico-psycho-pédagogique pour un enfant ou un adolescent.

OUI, si vous devez vous rendre à une convocation du service médical de l'Assurance Maladie ou d'un médecin expert ou à une consultation médicale d'appareillage.

NON, si vous ne remplissez pas les conditions citées ci-dessus.

NON, si vous n'avez pas de prescription médicale.

ameli.fr

LES TRANSPORTS EN AMBULANCES "COUCHÉS" SONT EXCLUSIVEMENT RÉSERVÉS AUX PATIENTS DONT L'ÉTAT DE SANTÉ LE JUSTIFIE

La Société Philanthropique est une Association Reconnue d'Utilité Publique, organisme gestionnaire de l'hôpital. Elle est habilitée à recevoir des dons et legs permettant au donateur de bénéficier d'une déduction d'impôts. Ces contributions sont intégralement et directement consacrées à l'amélioration de la qualité des soins prodigués aux patients.

Votre générosité peut s'exercer auprès de la direction de l'établissement ou en envoyant vos dons au siège de l'Association : 15, rue de Bellechasse 75007 Paris.
Un reçu fiscal vous sera délivré en retour.

6 VOS DROITS

6.1 PERSONNE A PREVENIR

TOUT PATIENT PEUT DESIGNER UNE OU DES PERSONNES A PREVENIR AU COURS DE SON HOSPITALISATION

A votre arrivée, les coordonnées de la personne que vous désignerez comme « personne à prévenir » seront inscrites dans votre dossier.

Au cours de votre hospitalisation, vous pouvez demander à changer de personne à prévenir.

Quel est le rôle de la personne à prévenir ?

La personne à prévenir est contactée par l'équipe médicale et soignante **en cas d'événement(s) particulier(s)** au cours de votre séjour d'ordre organisationnel **ou administratif** (transfert vers un autre établissement de santé, fin du séjour et sortie de l'établissement, ...).

La personne à prévenir n'a **pas accès aux informations médicales** vous concernant et **ne participe pas aux décisions médicales**.

6.2 LA PERSONNE DE CONFIANCE

TOUTE PERSONNE MAJEURE PEUT DESIGNER UNE PERSONNE DE CONFIANCE

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

Quel est le rôle de la personne de confiance ? Elle a plusieurs missions.

- ▶ Lorsque vous pouvez exprimer votre volonté, elle a une mission d'accompagnement, elle peut si vous le souhaitez :
- ▶ Vous soutenir dans votre cheminement personnel et vous aider dans vos **décisions concernant votre santé**
- ▶ Assister aux consultations ou aux entretiens médicaux : **elle vous assiste** mais ne vous remplace pas
- ▶ Prendre **connaissance d'éléments de votre dossier** médical en votre présence. Elle ne devra pas divulguer les informations sans votre accord

■ Si vous ne pouvez plus exprimer votre volonté, elle a une **mission de référent** auprès de l'équipe médicale. Dans ce cas, la personne de confiance sera la personne **consultée en priorité** par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir **exprimer ce que vous auriez souhaité**.

! La personne de confiance n'est **pas nécessairement la personne à prévenir** s'il vous arrivait quelque chose, si vous étiez hospitalisé(e) ou en cas de décès.

Qui peut être la personne de confiance ?

Toute personne majeure de votre entourage en qui vous avez confiance et qui est d'accord pour assumer cette mission. Ce peut être votre conjoint, un de vos enfants, ou un de vos parents, un(e) ami(e), un proche, votre médecin traitant.

6.3 DIRECTIVES ANTICIPEES

La loi n° 2016-87 du 2 février 2016 relative aux droits en faveur des malades et personnes en fin de vie permet à toute personne majeure malade ou non et quel que soit son âge, de faire une déclaration écrite appelée « Directives Anticipées » qui vise à identifier et à répondre à ses souhaits et sa volonté concernant ses soins.

A quoi servent les directives anticipées ?

Les directives anticipées permettent à la personne de **préciser ses volontés quant aux conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus des traitements ou d'actes médicaux**, prévoyant ainsi le cas où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Elles ne sont utilisées que **si la personne devient incapable de communiquer ou d'exprimer sa volonté**.

Elles sont valables sans limite de temps. Mais **elles peuvent être modifiées totalement ou partiellement ou annulées à tout moment** : dans ce cas, il est préférable de le faire par écrit.

Comment rédiger vos directives anticipées ?

Pour rédiger vos directives anticipées, vous pouvez en parler avec un médecin ou un psychologue si vous le souhaitez.

Vous pouvez les écrire en demandant le **formulaire** prévu à cet effet auprès de l'équipe médicale, ou sur papier libre qu'il faut **dater et signer**. Vous n'avez pas besoin de témoin.

Si vous ne pouvez pas les écrire, demandez à quelqu'un de le faire devant vous et devant deux témoins. **L'un d'eux doit être votre personne de confiance si vous l'avez désignée.**

Si vous êtes sous tutelle, l'autorisation préalable du juge ou du conseil de famille est nécessaire. Le tuteur ne peut ni vous assister ni vous représenter pour les rédiger.

Comment faire connaître vos directives anticipées et les conserver ?

Il est essentiel que l'existence de vos directives anticipées soit connue et qu'elles soient facilement accessibles.

Après avoir informé votre personne de confiance, votre médecin traitant, votre famille et vos proches, vous pouvez :

- ▶ Les confier au médecin ou au soignant de votre choix pour qu'il les conserve dans votre dossier médical ou infirmier
- ▶ Et/ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou un proche.

Vous pouvez donner des copies à plusieurs personnes et/ou conserver le formulaire avec vous et signaler son existence et son lieu de conservation sur une petite carte facilement accessible. Si vous les modifiez ou annulez, n'oubliez pas de prévenir les personnes qui les avaient et de donner le nouveau document à la (aux) personne(s) de votre choix.

6.4 LE TRAITEMENT INFORMATIQUE DES DONNÉES VOUS CONCERNANT

Notre établissement dispose d'un système informatique destiné à gérer le fichier des patients, ceci dans le strict respect du secret médical.

Au cours de votre séjour, l'établissement recueille des informations dont il a besoin pour votre prise en charge. Certaines informations vous concernant font l'objet d'un enregistrement informatique.

Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées aux patients durant toutes les étapes de leur séjour et à l'établissement de statistiques en application de l'arrêté du 29 juillet 1998 relatif au recueil PMSI en soins de suite et réadaptation.

Vos données à caractère personnel font l'objet de traitements dans le cadre de votre prise en charge. La Société Philanthropique via l'Hôpital Goüin est conforme, au règlement RGPD du 27 Avril 2016 et la loi Informatique et Libertés du 20 Juin 2018, et garantit la sécurité, la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité de toutes vos données personnelles.

Vous avez de la possibilité d'exercer ce vos droits personnels auprès du Délégué à la Protection des Données de la Société Philanthropique au 15 Rue Bellechasse 75007 Paris ou par mail dpo@philanthropique.asso.fr, en précisant dans l'objet du courrier ou mail « Droit des personnes » et en joignant la copie de votre justificatif d'identité. Vous pouvez adresser une plainte ou une demande auprès de l'autorité compétente, la CNIL, par voie électronique en allant sur leur site Web www.cnil.fr.

6.5 L'ACCES AU DOSSIER MEDICAL

Tout au long de votre prise en charge, vous pouvez demander aux médecins qui vous suivent les informations relatives à votre santé lors de votre hospitalisation à l'hôpital Goüin.

Après votre séjour, vous disposez du droit de consulter votre dossier médical. Cette demande doit être formulée par écrit et adressée à la direction de l'établissement.

Il vous faudra également :

- ▶ Attester de votre identité (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour...).
- ▶ Préciser les modalités de communication que vous avez choisies : envoi de copies du dossier médical à votre adresse (facturation de 0,20€ la copie ainsi que les frais d'envoi postaux), consultation sur place de votre dossier médical.

Les ayants droits devront, en outre, indiquer le motif de leur demande et attester de leur qualité d'ayant droit (acte notarié, certificat d'hérédité, livret de famille).

Vous recevrez une réponse dans un délai de :

- ▶ **8 jours** à compter de la date de réception de la demande pour les dossiers ayant moins de 5 ans ;
- ▶ **2 mois** pour les dossiers ayant plus de 5 ans (cette période de 5 ans courant à compter de la date à laquelle l'information médicale a été constituée).

Il sera fait appel à votre consentement pour les soins qui vous sont nécessaires en fonction de votre état de santé. Toute question se rapportant à ce droit pourra être évoquée avec l'équipe médicale.

6.6 PREVENTION DES INFECTIONS ASSOCIES AUX SOINS (IAS) OU INFECTION NOSOCOMIALES (IN)

Toute question se rapportant à ce droit pourra être évoquée avec l'équipe médicale. De nombreuses actions sont menées pour lutter contre les infections liées aux soins, qui peuvent être contractées au cours d'un séjour à l'hôpital. Nous sommes tous porteurs de bactéries sur notre peau, nos muqueuses et dans notre tube digestif. Nous pouvons nous infecter avec nos propres bactéries. De plus, nous pouvons transmettre aux autres patients, aux professionnels, ou aux visiteurs nos propres microbes (bactérie, virus, champignons), principalement par nos mains et nos postillons.

En tant que patient, vous devez signaler à l'entrée dans l'établissement si vous êtes atteint d'une infection ou porteur d'une bactérie résistante aux antibiotiques. L'hygiène des mains est la mesure de prévention la plus importante contre la transmission des microbes. D'autres mesures de prévention des infections nosocomiales peuvent vous être demandées.

Si votre état de santé nécessite une application de précautions particulières de votre part ou de la part de vos visiteurs, nous vous demandons de les respecter. N'hésitez pas à vous référer aux documents affichés dans votre chambre. Le personnel soignant est à votre écoute pour vous informer et vous expliquer ces mesures de prévention.

6.7 EVENEMENTS INDESIRABLES ASSOCIES AUX SOINS

Les événements indésirables associés aux soins (EIAS) sont l'ensemble des dysfonctionnement -des erreurs parfois – qui impactent négativement le parcours du patient alors qu'ils sont évitables pour la majorité d'entre eux. Qu'il s'agisse d'une prise en charge défectueuse, d'une erreur d'identité, d'un accident médicamenteux... Ils sont définis comme des événements défavorables pour le patient, ayant un caractère certain de gravité associés à des soins réalisés lors d'investigation, de traitement ou d'actions de prévention.

Notre engagement est de vous offrir les meilleurs soins. Cependant, malgré le professionnalisme de chacun, il peut survenir des événements indésirables lors des prises en charge. Si vous détectez une situation qui

semble mettre en jeu votre sécurité, il est important d'alerter les professionnels de santé qui vous prennent en charge. L'enjeu est de préserver votre confiance, d'analyser ces situations à risques et d'améliorer la sécurité des patients.

En cas de survenu d'un évènement indésirable grave, l'établissement a l'obligation de le déclarer à l'ARS (Agence Régionale de Santé). Vous avez la possibilité de déclarer les situations graves sur le portail de l'ARS.

6.8 DONNS D'ORGANES

Vous avez la possibilité de faire dons de vos organes. Le prélèvement est possible à tous âges. Tout le monde peut donner son accord au prélèvement d'organes et de tissus sur son corps, après la mort. Le prélèvement peut être envisagé même sur certains donneurs sous traitement médical, ou qui ont des antécédents médicaux lourds. Les médecins sont seuls juges, au cas par cas, de l'opportunité du prélèvement.

6.9 LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Quelles sont les missions de la Commission des Usagers ?

La CDU a pour mission :

- ▶ Contribuer à l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des usagers et de leurs proches,
- ▶ Veiller au respect des droits des usagers, faciliter leurs démarches pour exprimer leurs réclamations auprès des responsables de l'établissement et les informer des suites de leurs demandes,
- ▶ Veiller à l'étude de toutes les plaintes et réclamations adressées à l'établissement, analyser les résultats des enquêtes de satisfaction, veiller au traitement des demandes de dossier médical.

Qui compose la CDU ?

La CDU est composée à minima :

- ▶ Du représentant légal de l'établissement, autrement dit le directeur, ou la personne qu'il désigne pour le représenter ;
- ▶ De deux médiateurs (un médiateur médical et un non-médical) et leurs suppléants, désignés par le directeur de l'établissement ;
- ▶ De deux représentants des usagers et leurs suppléants

Ci-dessous la composition de la CDU de l'hôpital Gouin :

| NOM-Prénom | Fonction | Fonction spécifique au sein de la CDU |
|--------------------------------|---|---------------------------------------|
| HADDAD Martine | Directrice | Présidente de la CDU |
| MONGA Marc-Christian | Ligue Nationale Contre le Cancer (LNCC 92) | Représentant des Usagers titulaire |
| <i>En cours de désignation</i> | | Représentant des Usagers suppléant |
| LEVY Stéphane | Médecin chef de service | Médiateur médical titulaire |
| DUFOUR Véronique | Médecin interniste | Médiateur médical suppléante |
| BEGGAH Rabah | Responsable Accueil/frais de séjour | Médiateur non-médecin titulaire |
| LEROY David | Responsable des achats | Médiateur non-médecin suppléant |
| DRIEUX Frédérique | Directrice des Services de Soins Infirmiers | Membre de la CDU |
| PRAT-TERRAY Marie-Odile | Administrateur – société philanthropique | Membre de la CDU |
| TWAHIRWA Marie Flora | Responsable Qualité Gestion des risques | Membre de la CDU |

Vous souhaitez formuler une plainte ou réclamation ?

Si vous rencontrez des difficultés liées à votre hospitalisation, vous pouvez en parler au médecin ou au responsable de votre service.

Si vous n'avez pas obtenu satisfaction et si vous souhaitez exprimer **oralement** ou par **courrier** une plainte ou réclamation, vous pouvez vous adresser :

- Soit à la **Responsable qualité** ou à la **Directrice de l'établissement** (au 1er étage, s'adresser à la direction à son bureau ou au 01-41-06-81-70 — hôpital Gouin, 2 rue Gaston Paymal, 92110 Clichy).
- Soit au **Représentant des usagers** :
MONGA Marc-Christian : chris_monga@yahoo.fr, tél : 06 28 50 85 64

Vous pouvez être accompagné d'un Représentant des Usagers, si vous le souhaitez.

6.10 LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

L'ensemble du personnel de l'hôpital est astreint au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant sont conservées selon les règles permettant de garantir une stricte confidentialité.

6.11 LA BIENTRAITANCE

La bientraitance est une culture inspirant les actions individuelles et les relations collectives au sein de notre établissement. Elle vise à **promouvoir le bien-être du patient** en respectant son intégrité physique, morale, psychique, matérielle et financière.

Si, malgré nos efforts, vous avez été victime ou témoin d'un non-respect d'une de ces valeurs, vous pouvez le signaler, à votre convenance, à l'oral ou à l'écrit auprès de la direction

6.12 LE RESPECT DE CEUX QUI VOUS ENTOURENT

Vous êtes accueilli dans un lieu de soins, nous vous demandons :

- De faire preuve de courtoisie à l'égard du personnel et des autres patients.
- De respecter le repos de vos voisins, en utilisant avec discrétion radio et télévision, en évitant les conversations trop bruyantes.
- D'éviter toute détérioration et tout gaspillage. Les locaux et le matériel de l'Hôpital, ainsi que leur entretien, sont coûteux. Ils sont à votre disposition mais aussi sous votre garde.
- D'avoir une tenue correcte. Nous vous demandons en particulier de bien vouloir vous habiller ou vous vêtir d'un jogging et de vous chauffer en dehors de votre chambre.
- De prévenir les infirmiers quand vous quittez momentanément le service et les informer de votre retour
- D'être présent dans votre chambre le matin au moment de la visite du médecin, des soins et au moment des repas.
- De ne pas fumer ou vapoter en dehors des zones dédiées à cet effet.
- De ne pas introduire ou consommer de boissons alcoolisées ou de drogue.

Les droits et devoirs qui régissent notre société s'appliquent dans notre établissement :
toute agression peut entraîner un dépôt de plainte

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

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



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



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



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 et la charte de la personne hospitalisée est disponible en plusieurs langues et en braille 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.

SE REPERER ...



2^{ème} étage

**Unité
d'hospitalisation
TOPAZE**

Chambre 215 à 234

**Unité
d'hospitalisation
AMBRE**

**Chambre 201 à 214
Et 241 à 244**

- Salle Zen
- Salle d'animations



1^{er} étage

**Unité
d'hospitalisation
CRISTAL**

**Chambre 102 à 121 et
126 à 132**

**Unité
d'hospitalisation
SAPHIR SMR**

**Chambre 136 à 141 et
148 à 149**

**Unité
d'hospitalisation
SAPHIR MCO**

Chambre 142 à 147

- Bureaux
Direction et
administration
- Salle de réunion
des patients
- Terrasse



RDC

- Accueil-admission (hospitalisation et Centre de santé)
- Kinésithérapie – Activité physique adaptée
- Salle de conférence
- Le Village
- Bibliothèque
- Hôpital de jour
- Cuisine pour les patients
- Cabinets de consultations de généralistes et spécialistes
- Soins infirmiers
- Bureaux administration



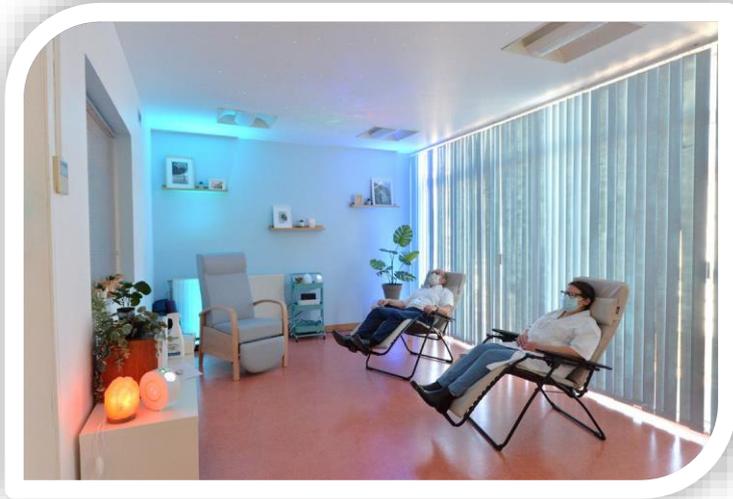
Rez-de jardin

- Service d'imagerie médicale (radiographie, échographie, mammographie, panoramique dentaire)
- Pharmacie à Usage Interne (PUI)
- Lingerie
- Chambre mortuaire
- Cuisine
- Restaurant du personnel
- Locaux techniques
- Salle de réunion

SE REPERER ...



2^{ème} étage



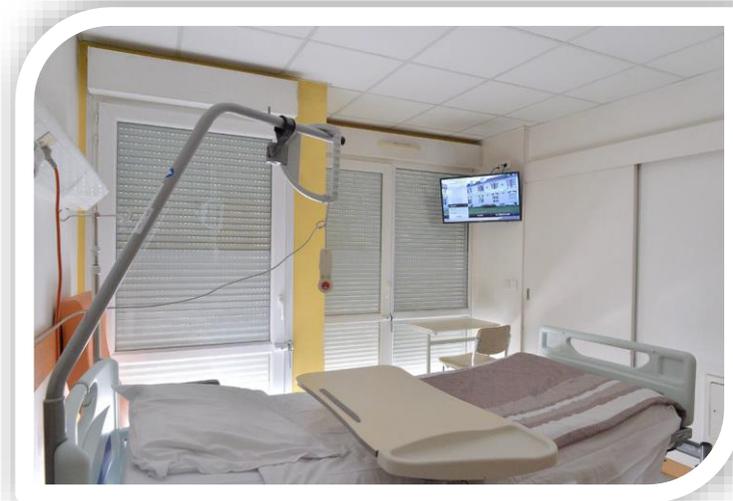
Salle ZEN



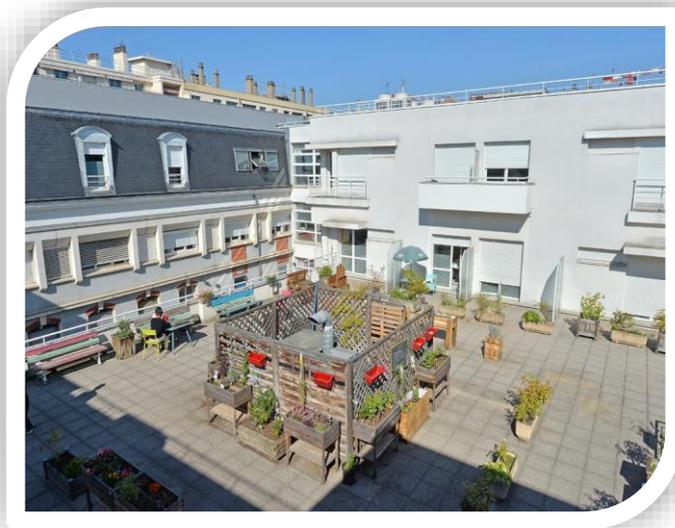
Chambre



1^{er} étage



Chambre



Terrasse

SE REPERER ...



Rez-de-chaussée



Accueil



Village



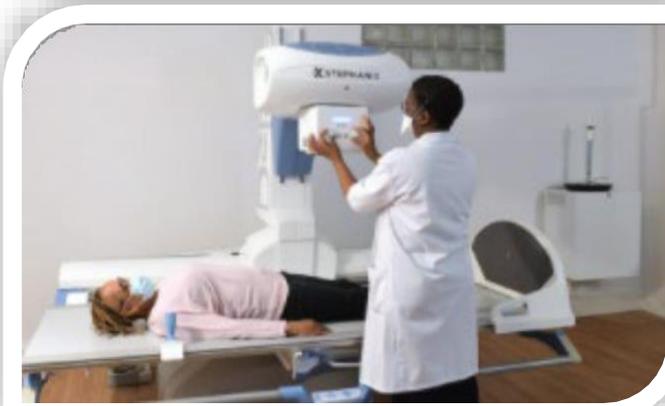
Bibliothèque



Salle de Kinésithérapie



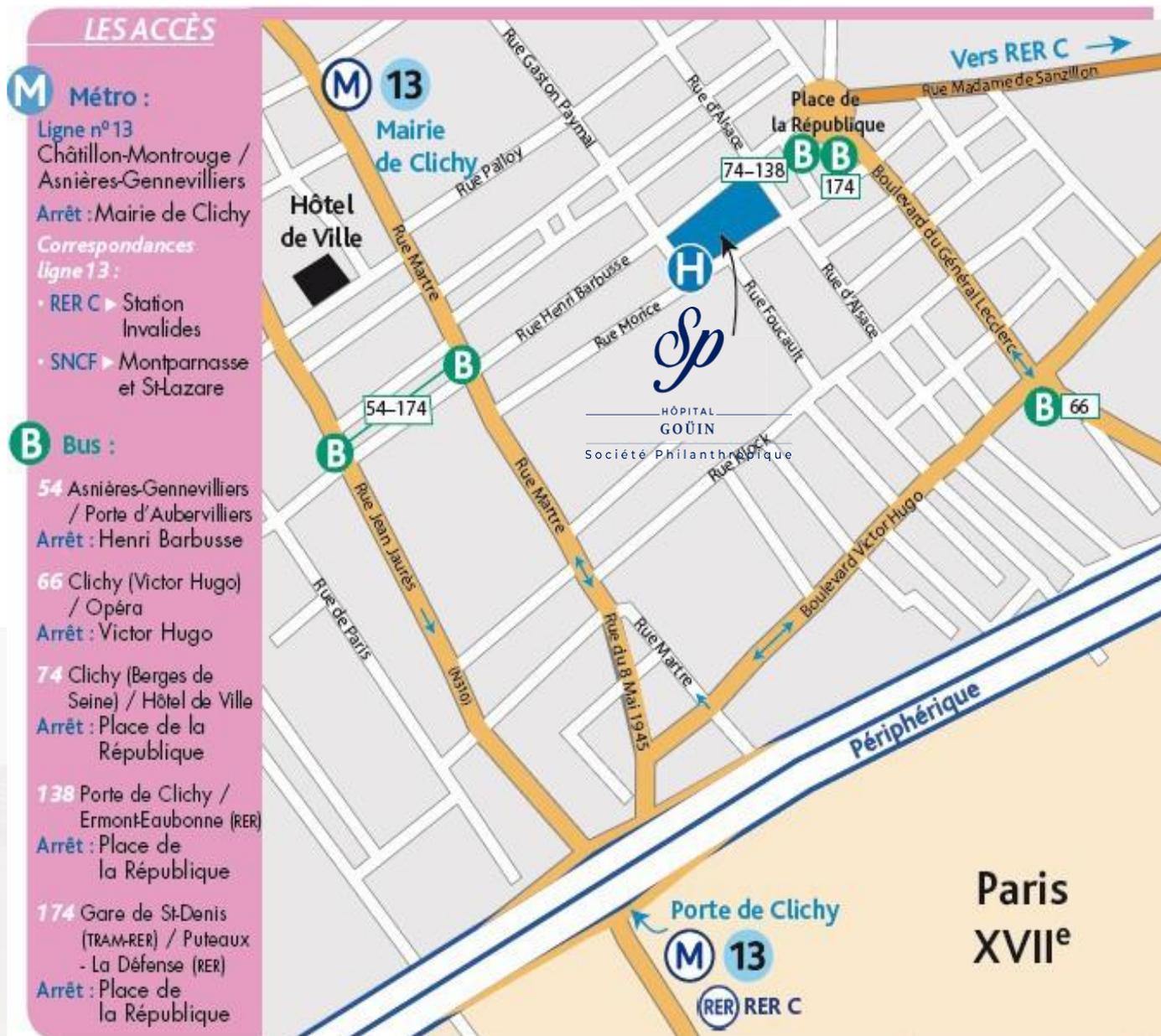
Rez-de-jardin



Radiologie et imagerie médicale



PLAN D'ACCÈS



HOPITAL GOÛIN

2 rue Gaston Paymal – 92110 CLICHY

<https://philanthropique-hopitalgouin.fr/>

Tél : 01 41 06 81 00

Fax : 01 47 30 05 61