



HÔPITAL
GOÛIN

Société Philanthropique



LIVRET D'ACCUEIL

2026



Le mot de la Direction

Madame, Monsieur,

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

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

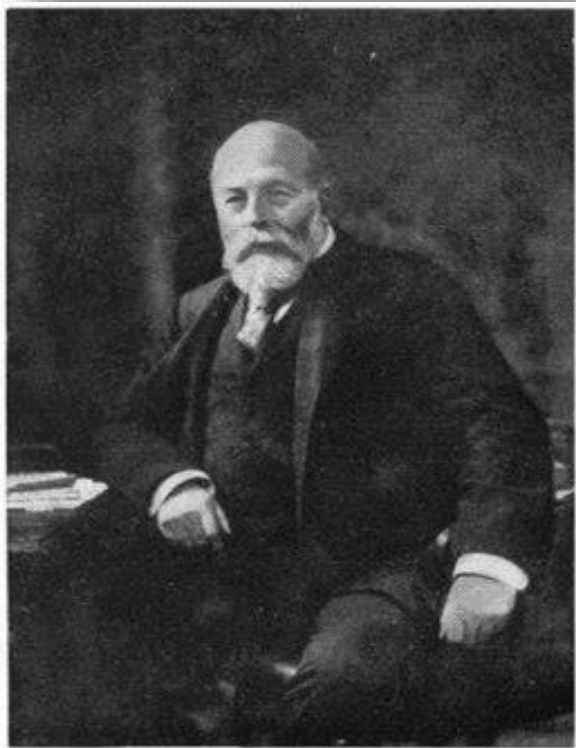
Nous avons à cœur de vous assurer un accueil et des soins de qualité. N'hésitez pas à nous transmettre les questionnaires de sortie que vous aurez renseignés ; ils nous aident à prendre des mesures qui visent à améliorer les conditions de votre séjour !

Martine Haddad, Directrice

1	PRÉSENTATION GÉNÉRALE	1.1 Présentation, Histoire de l'établissement 1.2 Les activités de l'Hôpital
2	VOTRE ADMISSION	2.1 Les formalités d'admission 2.2 Les frais d'hospitalisation 2.3 Votre identité
3	PRISE EN CHARGE LORS DE VOTRE SÉJOUR	3.1 Une équipe pluridisciplinaire 3.2 Prise en charge médicamenteuse 3.3 Suivi diététique 3.4 Ateliers thématiques, activités et animations
4	VOTRE SÉJOUR	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 et la télévision 4.7 Les visites 4.8 La nuit 4.9 Les autorisations de sortie exceptionnelle à l'extérieur de l'hôpital 4.10 Les services à votre disposition 4.11 Référent handicap 4.12 Les personnes à votre écoute 4.13 Hôpital sans tabac 4.14 Votre sécurité
5	VOTRE SORTIE	5.1 Votre sortie 5.2 Les formalités de sortie 5.3 Transports 5.4 Dons et legs
6	DEMARCHE QUALIT2 ET S2CURIT2 DES SOINS	6.1 Démarche qualité, certification et IQSS 6.2 Prise en charge de la douleur 6.3 Lutte contre les infections associées aux soins 6.4 Évènements indésirables associés aux soins
7	VOS DROITS ET RESPONSABILITES	7.1 Personne à prévenir 7.2 Personne de confiance 7.3 Directives anticipées 7.4 Le traitement informatique des données 7.5 Accès au dossier médical 7.6 Dons d'organes 7.7 La Commission Des Usagers (CDU) 7.8 Le respect de la confidentialité 7.9 La bientraitance 7.10 Les règles à respecter

1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1.1 PRÉSENTATION, HISTOIRE DE L'ÉTABLISSEMENT



1897-1908

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

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

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

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.



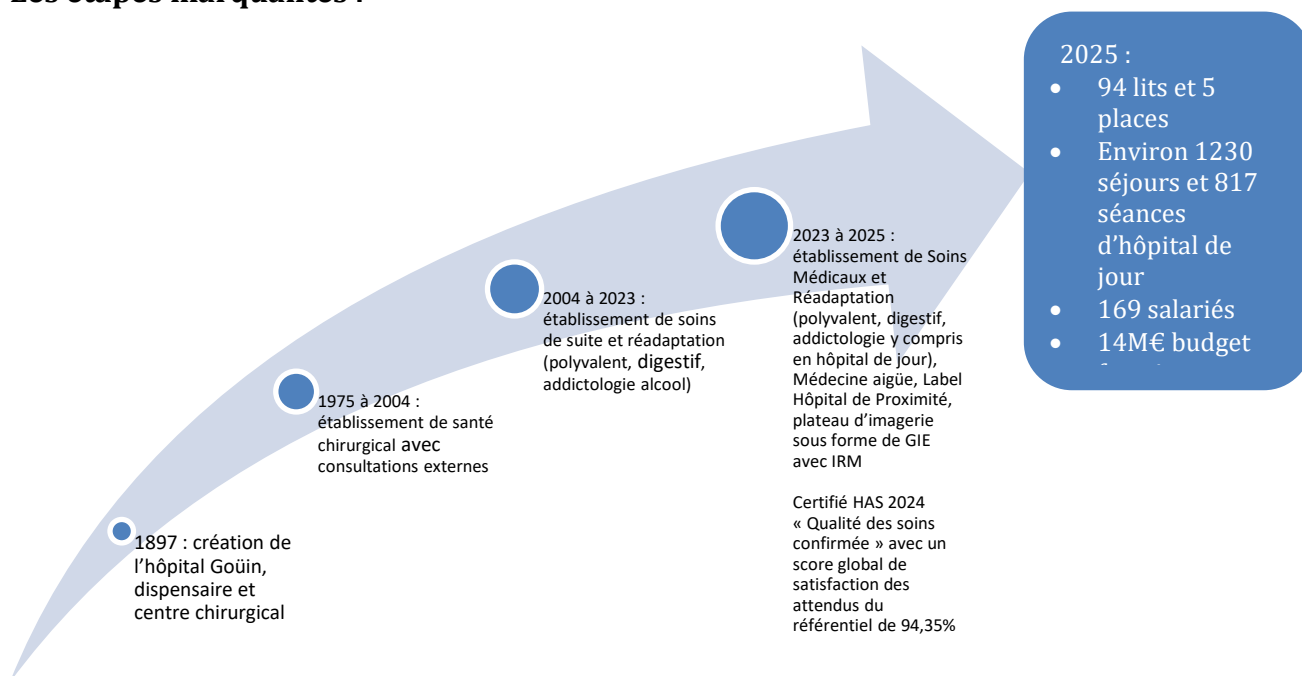
Société
Philanthropique
— Association —
depuis 1780

L'HÔPITAL GOUIN AUJOURD'HUI :

Un hôpital axé principalement sur la prise en charge médicale destinée aux patients qui ont le plus souvent un état de santé dégradé pour cause d'alcoolisme, qui nécessitent une continuité des soins après une hospitalisation aiguë, afin de favoriser leur rétablissement, leur autonomie, et leur réinsertion (à domicile, en établissement ou en milieu professionnel).

A laquelle s'ajoute une offre de soins pour les patients résidant ou travaillant à proximité de l'hôpital (consultations médicales, examens d'imagerie, programmes d'hôpital de jour...) mais aussi tournée vers les personnes accueillies par les structures de la Société Philanthropique (personnes âgées, femmes en situation de précarité, personnes en situation de handicap).

Les étapes marquantes :



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

Vous êtes accueilli dans l'une des quatre unités :



1er étage : « CRISTAL »
Hépatologie et addictologie

N° Infirmière Référente :
01.41.06.82.29



1er étage : « SAPHIR »
Médecine polyvalente, cancérologie non digestive, addictologie

N° Infirmière Référente : 01.41.06.82.96



2e étage : « AMBRE » et « TOPAZE »
Hépto-gastroentérologie, cancérologie digestive, suite de chirurgie digestive, assistance nutritionnelle.

N° Infirmière Référente : 01.41.06.81.45

Une activité d'hôpital de jour en addictologie

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

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

Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter :

- 01.41.06.81.36
- hdj.addicto@philanthropique.asso.fr

Activités externes : une offre de consultation médicale, d'infirmière et d'imagerie médicale ouverte aux personnes non hospitalisées

Centre de santé Goüin :

- Médecine générale : Mardi de 12h45 à 17h00 (Accepte les nouveaux patients comme médecin traitant)
- Gastroentérologie : Jeudi de 14h00 à 17h00 (Accepte les nouveaux patients pour toutes les spécialités)
- Hépatologie : Mardi de 14h00 à 17h00 (Accepte les nouveaux patients pour toutes les spécialités)
- Médecine interne : Mercredi de 14h00 à 17h00
- Soins infirmiers : Du lundi au vendredi de 07h30 à 15h00
- Stomathérapeute (soins infirmiers) : Mercredi de 09h00 à 12h30

Prise de rendez-vous via Doctolib®

Pratique du tiers-payant

Centre d'imagerie médicale :

Ouvert de 7h à 20h du lundi au vendredi et le samedi de 8h à 18h, le centre DIAG'IMAGERIE de l'hôpital Goüin de Clichy dispose des appareils suivants : IRM, scanner, table d'imagerie conventionnelle, échographe, mammographe, ostéo-densitomètre.

Prise de rendez-vous via Doctolib®

Centre municipal de santé Chagall :

- Ouvert de lundi au vendredi de 7h30 à 19 heures et le samedi de 7h30 à 12h30
- Pratique du tiers payant pour toutes les spécialités médicales, y compris les prothèses dentaires
- Accepte les nouveaux patients pour toutes les spécialités
- Accepte les nouveaux patients comme médecin traitant (médecins généralistes)
- Propose des Téléconsultations médicales
- Prise de rendez-vous sur place, par téléphone, ou sur Doctolib ®
- Médecine générale : 9 médecins généralistes
- Médecine spécialisée
- Service dentaire adultes et enfants
- Prélèvements et soins infirmiers : 4 infirmières
- Diététicienne qui propose des consultations de diététique et assure des actions de prévention et de sensibilisation autour de la nutrition et des bons comportements alimentaires.
- Conseillère conjugale et familiale qui assure des entretiens individuels, accueille divers publics : couples, jeunes, familles et personnes isolées, consultations d'aide psychologique liée à une difficulté personnelle, relationnelles, affectives, conjugales ou familiales, et propose un accompagnement psychosocial adapté)



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.



À l'admission, vous devez présenter :

1. Une pièce d'identité,
2. Votre carte vitale actualisée et l'attestation qui l'accompagne,
3. Votre carte d'adhérent à une mutuelle et l'attestation de prise en charge par celle-ci. Le cas échéant, votre attestation de Complémentaire Santé Solidaire 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)

4. 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.



2.2 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 Complémentaire Santé Solidaire 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 1^{er} janvier 2026

LES FRAIS HOSPITALIER

Prix de journée

- Plein tarif Soins Médicaux et Réadaptation
- Digestif 583.67€
- Polyvalent 528.50€
- Plein tarif Médecine 930.94€
- Plein tarif HDJ 982.38€
- Forfait hospitalier 23,00 €

AUTRES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

- Chambre particulière 80,00 €
- Prestations accompagnantes :
 - Repas 8,00 €
 - Petit-déjeuner 3,50 €

- Téléphone :

Les lignes téléphoniques sont ouvertes gratuitement dans les chambres.

- Télévision :

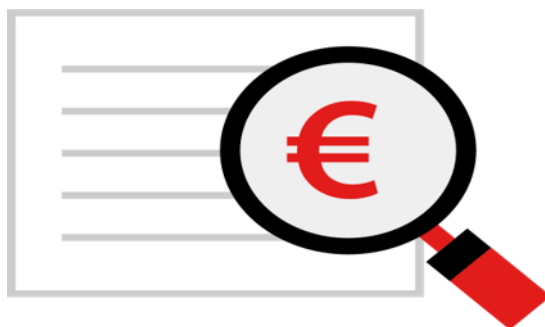
Tarif journalier 4,50 €/jour
Casque audio 3,10 €

- 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 = à demander à l'accueil

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 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 propose des séances de kinésithérapie régulières 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 adaptes (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 situation.

► Enseignant en activité physique adaptée (EAPA)

L'enseignant en activité physique adapté (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, etc.) de 9h00 à 17h00 du lundi au jeudi, et 16h30 le vendredi.

► 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.

Il est interdit de :

- Prendre des médicaments à l'insu du médecin ou de l'infirmier(-ère)
- 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
- Il est formellement interdit aux visiteurs d'introduire des médicaments



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'infirmier lors de la distribution des médicaments. En effet, l'interrompre dans sa tâche peut entraîner un risque d'erreur.

Suivez les consignes pour la prise de 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.

N'interrompez pas le traitement sans avis médical.

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



3.3 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.



SUIS-JE OBLIGÉ DE PARTICIPER ?

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 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

INFORMATIONS ACCUEIL

POUR QUI ?

Pour tous les nouveaux arrivants patients de l'établissement qui souhaite avoir des informations générales sur l'hospitalisation à l'hôpital Gouin.

Deux parcours :

Addictologie : 1 fois par semaine

Somatique : 1 fois par mois

POURQUOI Y ALLER ?

Prestation de l'hôpital et du déroulement du séjour en hospitalisation complète.

QUI SONT LES ANIMATEURS ?

Addictologie : l'animatrice, médecin addictologue et un cadre de service

Somatique : une assistante sociale et un cadre de service

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 un infirmier

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. Il permet également de prendre rendez-vous pour des entretiens individuels avec les assistantes sociales.

QUI SONT LES ANIMATEURS ?

Les deux assistantes sociales de l'hôpital et la responsable parcours patient.

ATELIER STOMATHERAPIE

POUR QUI ?

Pour les patients stomisés.

POURQUOI Y ALLER ?

Pour aborder le sujet de la stomathérapie, selon différents thèmes (le vêtement la stomie, le sport, etc.)

QUI SONT LES ANIMATEURS ?

Une fois par mois : cadre de service et infirmière stomathérapeute (accompagnées par un prestataire)

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).



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.

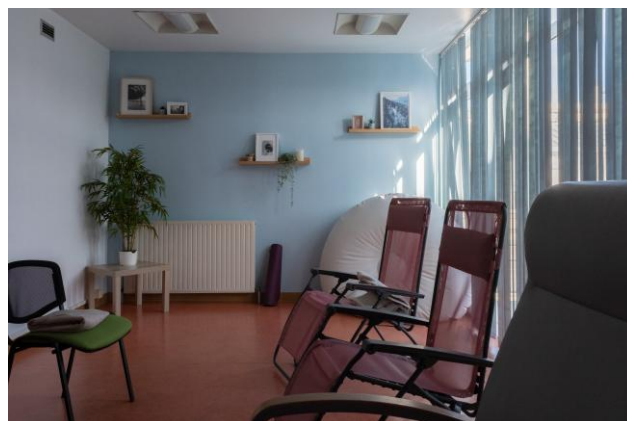
QUI S'EN OCCUPE ?

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 chaîne 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.

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 réalcoolisation,
- 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 ?

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

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 questionnements 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.

QUELLES 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 1^{er} étage.

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 (1er 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.

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 salle de bain. 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.

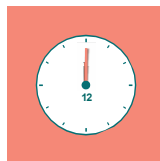
4.3 LES REPAS

Une hôtesse passera prendre la commande de vos repas entre 9h30 et 11h30, en tenant compte de vos goûts, régimes et allergies.

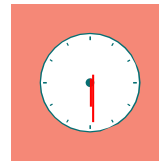
LES REPAS VOUS SERONT SERVIS DANS VOTRE CHAMBRE AUX HORAIRES SUIVANTS :



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.

Les services postaux ne permettent pas de faire suivre votre courrier après votre sortie.

Vous avez la possibilité d'envoyer du courrier timbré en le déposant avant 11h au niveau du secrétariat de direction au 1^{er} 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 à l'accueil. 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. Nous vous remercions de laisser la télécommande dans votre chambre lors de votre sortie.

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 vos visiteurs ne soient ni trop nombreux, ni trop bruyants.

Si vous le souhaitez, la non-divulcation de votre présence à l'hôpital (visite et téléphone) sera respectée. Vous pouvez refuser certaines visites. Pour cela, veuillez en informer l'équipe soignante.

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).

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 AUTORISATIONS DE SORTIE EXCEPTIONNELLE À L'EXTÉRIEUR DE L'HÔPITAL

A titre exceptionnel et uniquement sur prescription médicale, vous pouvez bénéficier d'autorisations de sortie limitées en nombre et en durée. L'équipe soignante vous demandera de remplir une 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 :
VOUS SIGNALER AU PERSONNEL DE L'ACCUEIL EN SORTANT.
RESPECTER LES HORAIRES DE RETOUR
LE NON-RESPECT DE CES CONSIGNES PEUT ENTRAINER
DES DÉMARCHES AUPRES DU COMMISSARIAT DE POLICE

4.10 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.

4.11 REFERENT HANDICAP

Afin de faciliter l'accompagnement et la prise en soins des usagers en situation de handicap, et faire le lien avec les équipes de soins, vous pouvez faire appel au référent handicap Latifa IDALI 01.41.06.81.75 l.idali@philanthropique.asso.fr

4.12 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.*

Les référents des cultes

Vous pouvez demander la visite d'un ministre du culte de votre choix par l'intermédiaire du personnel de votre étage ou par l'aumônerie. La pratique de votre religion est respectée.

La liste des différents référents des cultes avec leurs coordonnées est affichée dans les services. 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 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	Musulman Recteur	01 46 27 25 69

4.13 HOPITAL 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 nicotiniques 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.

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**

En cas de non-respect de ces consignes, le personnel de l'hôpital pourra procéder à leur retrait.

Vidéo surveillance

L'Hôpital Gouin dispose d'un système de surveillance vidéo dans le cadre de la protection des biens et des personnes. Nous comptons sur vous respecter le personnel, les autres patients et moyens matériels de l'hôpital.



5.1 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 le service des admissions.

L'heure de sortie est fixée par l'équipe médicale.

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.

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

5.2 LES FORMALITÉS DE SORTIE

Les formalités administratives s'effectuent au service des admissions où vous devez vous présenter avant votre départ. Il vous sera remis un bulletin de situation.

Ce service est ouvert tous les jours de la semaine 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).



5.3 TRANSPORTS

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

5.4 DONS ET LEGS

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.

6.1 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.

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.



CERTIFICATION POUR LA QUALITE ET LA SECURITE DES SOINS

Le niveau de certification de l'établissement est décidé par la HAS, à l'issue d'une évaluation externe réalisée par des experts-visiteurs externes à l'établissement et mandatés par la HAS. Il donne une appréciation indépendante sur la qualité et la sécurité des soins dans les établissements de santé.

Etablissement certifié. La qualité des soins est confirmée. Une nouvelle visite se fera sous 4 ans.

Date de certification : 21/02/2024



LES INDICATEURS QUALITÉ ET SECURITÉ 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.



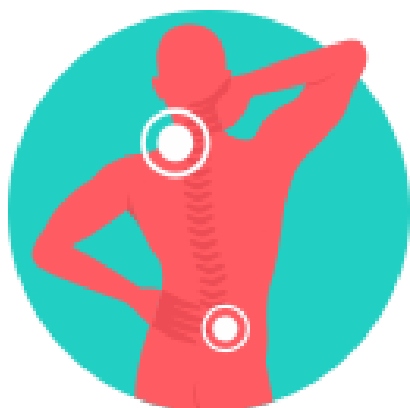
Indicateurs	Définition	Résultats de l'établissement en 2025 (données 2024)	Cotation
Evaluation et prise en charge de la douleur	Cet indicateur mesure l'évaluation et la prise en charge de la douleur par l'équipe soignante des patients hospitalisés en soins médicaux de rééducation	84%	
Qualité de la lettre 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	92%	

Indicateurs	Définition	Résultat de l'établissement en 2025 (données 2024)	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.	94%	

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

6.2 PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR



Nous pouvons vous aider à prévenir la douleur, 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 !

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

6.3 LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

Des flacons de solution hydro alcooliques sont disponibles dans toutes les chambres de l'hôpital pour les soignants, patients et leurs visiteurs.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales et l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène restent à votre écoute sur ces problématiques.

La mesure prioritaire de prévention de l'infection associée aux soins est la désinfection des mains.

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 vos 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 survenue d'un événement 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 : <https://signalement.social-sante.gouv.fr/>



7 VOS DROITS ET RESPONSABILITES

7.1 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**.

7.2 PERSONNE DE CONFIANCE

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.

Quel est le rôle de la personne de confiance ?

- La personne de confiance pourra vous accompagner dans vos démarches, assister aux consultations ou aux entretiens médicaux si vous le souhaitez ; **elle vous assiste** mais ne vous remplace pas.
- Si un jour vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté, elle sera consultée en priorité pour l'exprimer.



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

7.3 DIRECTIVES ANTICIPEES

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.

Nous vous recommandons de renseigner vos directives anticipées dans votre Espace Santé (Dossier médical partagé) ou de télécharger un document avec les directives préalablement rédigées.

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 sur votre Espace Santé (Dossier médical partagé).

7.4 LE TRAITEMENT INFORMATIQUE DES DONNÉES

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 médicaux et de réadaptation.

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

Vous avez de la possibilité d'exercer 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.

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, consultation sur place de votre dossier médical.
-

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.

Conservation des dossiers médicaux :

Conformément à la réglementation en vigueur, les dossiers médicaux sont conservés vingt ans à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation.

En cas de décès moins de dix ans après la dernière prise en charge dans l'établissement, le dossier est conservé dix ans à compter de la date du décès.

Lorsqu'une transfusion a été réalisée, le dossier est conservé pendant trente ans à partir de la date de l'acte transfusionnel.

7.6 DONS 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.

7.7 LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Quelles sont les missions de la Commission des Usagers ?

La CDU a pour mission de :

- 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 ?

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

NOM-Prénom	Fonction	Fonction spécifique au sein de la CDU
HADDAD Martine	Directrice	Présidente de la CDU
CALLEMART Monique	Association Mourir dans la Dignité	Représentant des Usagers titulaire
SOSTRES Daniel	Entraid'addict	Représentant des Usagers titulaire
MONGA Marc-Christian	Ligue Nationale Contre le Cancer (LNCC 92)	Représentant des Usagers suppléant
SERPAGGI Jeanne	Médecin Hépatogastroentérologue	Médiateur médical titulaire
HAMCHAOUI Sabrina	Médecin Nutritionniste	Médiateur médical suppléant
BEGGAH Rabah	Responsable Accueil/frais de séjour	Médiateur non-médical titulaire
LEROY David	Responsable des achats	Médiateur non-médical suppléant
EYINGA Eliane	Directrice des soins infirmiers	Membre de la CDU
MANSEUR Nadia	Responsable Qualité Gestion des risques	Membre de la CDU
PRAT-TERRAY Marie-Odile	Représentante de la Société Philanthropique	Invitée

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 ou au 01-41-06-81-70 ou à l'adresse électronique **n.manseur@philanthropique.asso.fr** — Hôpital Gouin, 2 rue Gaston Paymal, 92110 Clichy).
- Soit au **Représentant des usagers** :
CALLEMART Monique : **m.callemart-ext@philanthropique.asso.fr**
MONGA Marc-Christian : **mc.monga-ext@philanthropique.asso.fr**
SOSTRES Daniel : **d.sostres-ext@philanthropique.asso.fr**

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

7.8 LE RESPECT DE LA CONFIDENTIALITE

L'ensemble du personnel de l'hôpital est astreint au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant peuvent être partagées par l'équipe de soins lorsqu'elles sont strictement nécessaires à la coordination ou à la continuité des soins, et aux formalités administratives prévues par la réglementation.

7.9 LA BIEN-TRAITANCE

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.

Nous nous engageons à respecter notre charte de bientraitance.

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

7.10 LES REGLES A RESPECTER

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.
- De prévenir les soignants 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 violation de ces règles ou toute agression peut entraîner un dépôt de plainte.

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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 :

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



1^{ème} étage

Unité
d'Hospitalisation
CRISTAL

- Chambres 102 à 121
- Chambres 126 à 132

Unité
d'Hospitalisation
SAPHIR SMR

- Chambres 136 à 141
- Chambres 148 à 149

Unité
d'Hospitalisation
SAPHIR MCO

- Chambres 142 à 147

Bureaux Direction et
Administration

Salle de réunion des
patients

Terrasse



Rez-de-chaussée

- Accueil-admission
(hospitalisation et Centre de
santé)
- Kinésithérapie – Activité
physique adaptée
- Le Village
- Bibliothèque

- Hôpital de jour
- Cuisine thérapeutique
- Cabinets de consultations
de généralistes et
spécialistes
- Soins infirmiers
- Bureaux administration



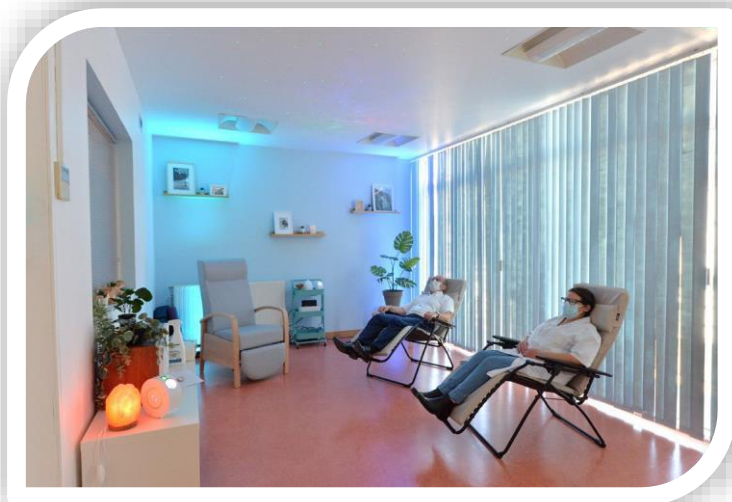
Rez de Jardin

- Service Imagerie
- Lingerie
- Cuisine
- Restaurant du personnel
- Locaux techniques
- Salle de Réunion

SE REPERER ...



2ème étage



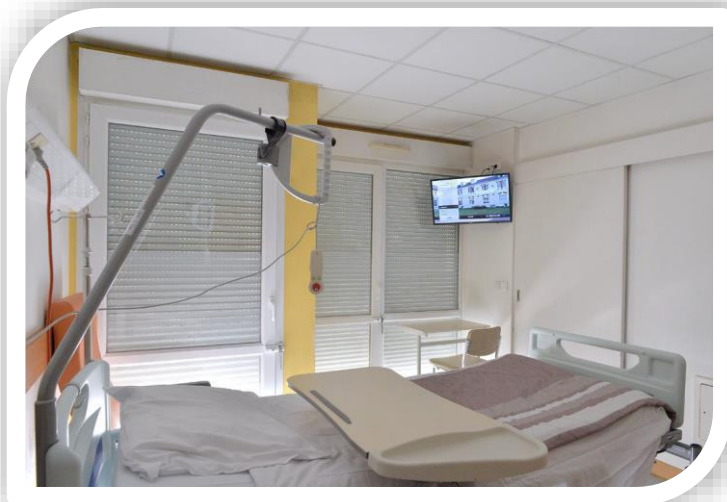
Salle ZEN



Chambre



1^{er} étage



Chambre



Terrasse



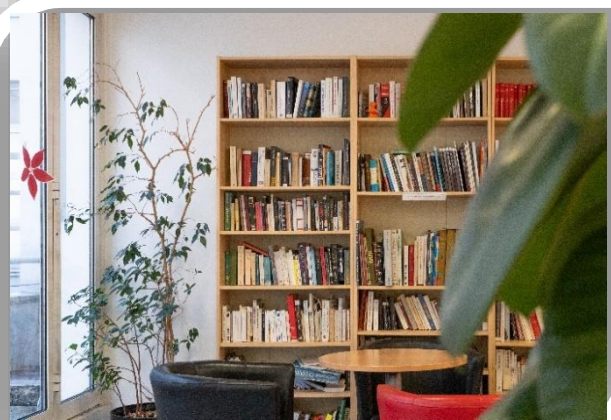
Rez-de-chaussée



Accueil



Village

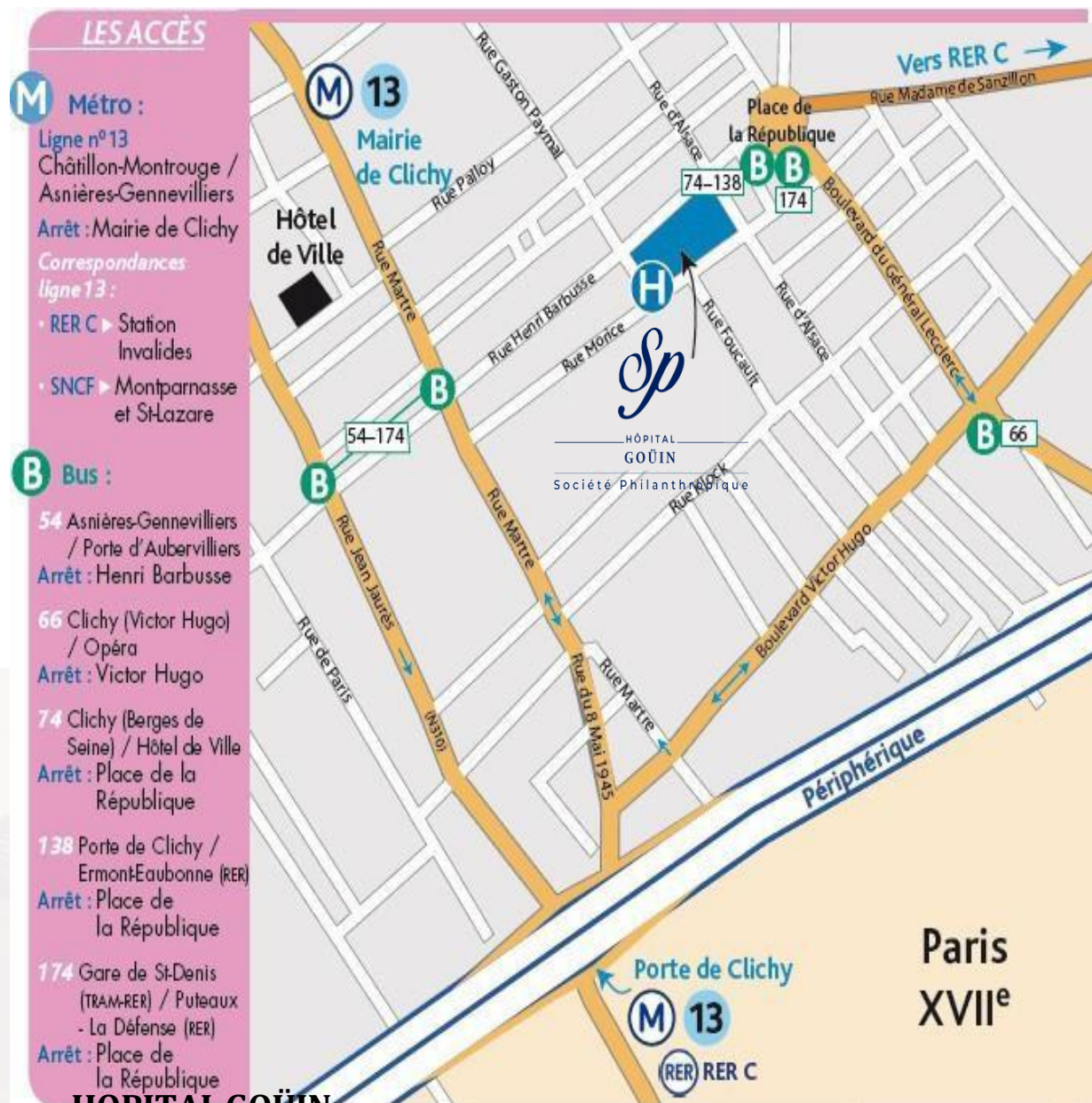


Bibliothèque



Salle de Kinésithérapie

PLAN D'ACCÈS



HOPITAL GOÛIN

2 rue Gaston Paymal –
92110 CLICHY

[https://philanthropique-
hopitalgouin.fr/](https://philanthropique-hopitalgouin.fr/) Tél : 01 41
06 81 00

Moyens de transport pour accéder à l'hôpital Goüin

- Métro 13, Station Mairie de Clichy
- Métro 14, Station Saint Ouen
- Train ligne L, Station gare de Clichy-Levallois
- Bus 174, Station Barbusse Martre
- Bus 341, Station Barbusse Martre
- Bus 54, Station Barbusse Martre
- Bus 74, Station République François Mitterrand
- Bus 274, Station République François Mitterrand