



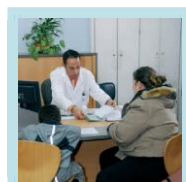
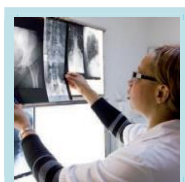
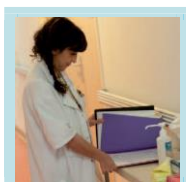
Hôpital Goüin



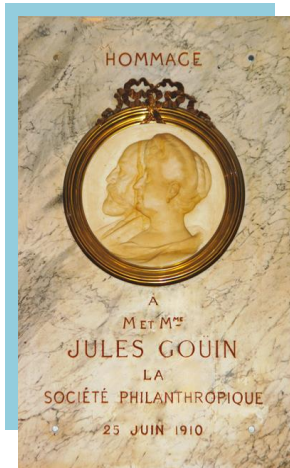
HOPITAL GOÛIN

Etablissement de santé participant à l'intérêt collectif

Societe Philanthropique



LIVRET D'ACCUEIL



LE MOT DE LA DIRECTION

Madame, Monsieur,

Les équipes de l'Hôpital Goüin vous souhaitent la bienvenue. Toutes vont unir leurs efforts pour que votre hospitalisation se passe dans les meilleures conditions.

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

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

PRÉSENTATION GÉNÉRALE

- 1.1 Présentation, Histoire de l'établissement**
- 1.2 Les activités de l'Hôpital**

1

VOTRE ADMISSION

- 2.1 Les formalités d'admission**
- 2.2 Le respect de ceux qui vous entourent**
- 2.3 Les frais d'hospitalisation**
- 2.4 Votre identité**

2

PRISE EN CHARGE LORS DE VOTRE SEJOUR

- 3.1 Une équipe pluridisciplinaire**
- 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

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, la télévision et le Wi-Fi**
- 4.7 Les visites**
- 4.8 La nuit**
- 4.9 Les services à votre disposition**
- 4.10 Votre sécurité**
- 4.11 Vos questions**

4

VOTRE SORTIE

- 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**

5

VOS DROITS

- 6.1 La personne de confiance**
- 6.2 La personne à prévenir**
- 6.3 Directives anticipées**
- 6.4 Le traitement informatique des données**
- 6.5 L'accès à votre dossier médical**
- 6.6 Le consentement aux soins**
- 6.7 Dons d'organes**
- 6.8 La Commission Des Usagers (CDU)**
- 6.9 Le respect de la confidentialité**
- 6.10 La bientraitance**

6

1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1.1 PRÉSENTATION, HISTOIRE DE L'ÉTABLISSEMENT

L'Hôpital Goüin est un établissement de santé 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 Goüin, 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.

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.





1.2 LES ACTIVITÉS DE L'HÔPITAL



Une activité d'hospitalisation : 94 lits de soins de suite et de réadaptation.





La vocation de l'Hôpital Goüin est de prendre en charge des patients pour lesquels les traitements sont mis en place, mais dont l'état nécessite la poursuite d'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'objectif est de vous accueillir en provenance d'un service de médecine ou de chirurgie et de rétablir ou de stabiliser votre état de santé pour favoriser votre retour à domicile. 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

 
1er étage: « **SAPHIR** » - médecine polyvalente,
cancérologie non digestive, addictologie.

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

Un centre de santé (Consultations externes)

- Des consultations de médecine générale
- Des consultations de spécialités (hépatogastroentérologie, proctologie, médecine interne)
- Un service de radiologie (échographie, radiologie numérisée)
- Un service de kinésithérapie spécialité périnéo-sphinctérienne
- Des soins infirmiers incluant des prélèvements sanguins



D'autres activités en partenariat

- Une Maison Médicale de Garde : l'Hôpital met des locaux à disposition des médecins libéraux de Clichy et Levallois. Ils y tiennent une permanence de consultation libérale de médecine générale les samedis après-midi, dimanches et jours fériés toute la journée, pour les patients dirigés par le « 15 ».
- Participation à des réseaux locaux : Réseau Ville-Hôpital Hépatite C92, Gériatrie, Cancérologie digestive Coopérations, conventions avec de nombreux établissements de santé.



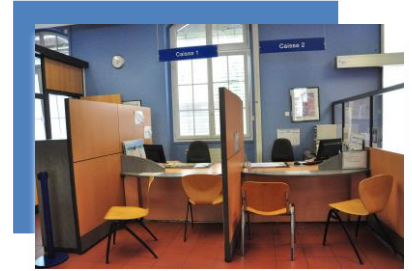
2 VOTRE ADMISSION

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

2.2 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'une robe de chambre et de vous chausser 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 dans l'enceinte de l'établissement.
- De ne pas introduire ou consommer de boissons alcoolisées ou de drogue.

LES DROITS ET DEVOIRS QUI REGISSENT NOTRE SOCIÉTÉ S'APPLIQUENT DANS NOTRE ÉTABLISSEMENT

2.3 LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Les séjours à l'hôpital ne sont pas gratuits.

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.



2.4 VOTRE IDENTITE

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 SÉJOUR

3.1 UNE EQUIPE 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 2 fois par semaine.

► *Médecins :*

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.

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.



► *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.



► *Psychologue*

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.

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.

► *Socio esthéticienne*

Une socio esthéticienne intervient au sein de l'hôpital sur demande.

L'équipe de rééducation

► *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.

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 pourrions 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 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)

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.

3.4 LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Pour prévenir les infections associées aux soins pendant votre séjour, l'établissement dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et d'une Équipe Opérationnelle en Hygiène (EOH). Son rôle est de prévenir ces infections en établissant des recommandations de bonnes pratiques par la rédaction de protocoles de soins et médicaux, en menant des actions de formation, d'évaluations et d'audits de pratiques du personnel soignant.

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

MERCI 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 du diététicien.

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.



4 VOTRE SÉJOUR

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

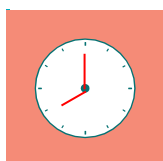
Nous vous proposons des chambres à un lit ou deux lits disposant toutes de cabinets de toilette et de douches. Si vous souhaitez bénéficier d'une chambre particulière, nous vous remercions de le signaler dès la constitution de votre dossier d'admission.

Nous ferons le maximum en fonction des disponibilités pour répondre à votre souhait. Le tarif de la chambre particulière figure en annexe 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.

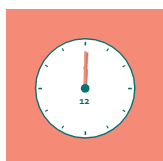
4.3 LES REPAS

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

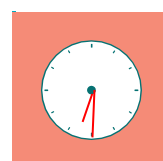
LES REPAS VOUS SERONT SERVIS DANS VOTRE CHAMBRE AUX HORAIRES SUIVANTS:



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 14h au niveau du secrétariat de direction au 1^{er} étage.



4.6 LE TÉLÉPHONE, LA TÉLÉVISION ET LE WI-FI

Toutes les chambres sont équipées de téléphones et de télévisions.

Vous pouvez demander le branchement d'une ligne téléphonique et le téléviseur 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 2.80€ 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.

Si vous souhaitez bénéficier du Wi-Fi merci de vous adresser à l'accueil.

Les tarifs figurent en annexe.



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 conçues 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 culte

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.

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.

Le multimédia

Des ordinateurs avec accès Internet sont à votre disposition à l'Espace Village. Ce matériel précieux est destiné à tous. Merci d'en prendre soin.



4.11 VOTRE SÉCURITÉ

POUR VOTRE SECURITE, IL EST INTERDIT DE:


- ▶ FUMER OU VAPOTER DANS L'ENCEINTE DE L'ETABLISSEMENT (décret n°2006-1386/15 nov.2006)
- ▶ 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 Goüin dispose d'un système de surveillance vidéo dans le cadre de la protection de biens et des personnes.



4.12 VOS QUESTIONS

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

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 DEMARCHES DIFFICILES POUR LE PERSONNEL, NOTAMMENT LA NECESSITE DE PREVENIR LE COMMISSARIAT DE POLICE.**

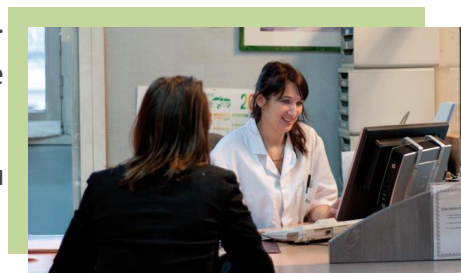
5.2 VOTRE SORTIE

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.

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 demandons de restituer toute fourniture prêtée par l'établissement (clé d'armoire, livres, télécommande, ...).

5.3 LES FORMALITÉS DE SORTIE

Les formalités administratives sont effectuées 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, téléphone, télévision, wifi).

5.4 TRANSPORTS

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

LES TRANSPORTS EN AMBULANCES "COUCHES" SONT EXCLUSIVEMENT RESERVES AUX PATIENTS DONT L'ETAT DE SANTE LE JUSTIFIE

5.5 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

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 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.

6.2 LA 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**.

6.3 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 ?

Vous pouvez écrire vos directives anticipées 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.

Certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique.

Cet enregistrement est réservé exclusivement 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.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi informatique et libertés en particulier les articles 34 et 40 de la loi du 6 janvier 1978, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

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).

6.6 LE CONSENTEMENT AUX SOINS

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.

6.7 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.

A quoi sert la Commission Des Usagers charge (CDU) ?

La CDU a pour mission:

- ▶ De veiller au respect des droits des usagers et faciliter leurs démarches pour exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement et être informés des suites de leurs demandes ou plaintes.
- ▶ De contribuer à l'amélioration de la prise en charge des usagers et améliorer la qualité de leur accueil ainsi que celui de leurs proches.

De quelle façon la CDU accomplit-elle ses missions ?

La CDU est :

- ▶ Informée de toutes les plaintes et réclamations ainsi que des réponses qui leur sont apportées,
- ▶ Examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel,
- ▶ Facilite les démarches des usagers et de leurs proches qui souhaitent exprimer des griefs auprès des responsables de l'établissement, et veille à ce qu'ils soient informés sur les voies de recours et de conciliation dont ils disposent.

La CDU reçoit toutes les informations nécessaires à l'exercice de ses missions, notamment :

- ▶ Les mesures relatives à la politique d'amélioration continue de la qualité, préparées par la commission médicale d'établissement (CME) ainsi que les avis, vœux ou recommandations formulés dans ce domaine par les diverses instances consultatives de l'établissement ;
- ▶ Le nombre de demandes de communication d'informations médicales formulées ainsi que les délais dans lesquels l'établissement satisfait à ces demandes ;
- ▶ Le résultat des enquêtes concernant l'évaluation de la satisfaction des usagers, en particulier les appréciations formulées par les patients dans les questionnaires de sortie ;
- ▶ Le nombre, la nature et l'issue des recours gracieux ou juridictionnels formés contre l'établissement par les usagers ;
- ▶ La présentation au moins une fois par an, des événements indésirables graves survenus au cours des douze derniers mois ainsi que les actions menées pour y remédier ;
- ▶ Les observations des associations des bénévoles ayant signé une convention avec l'établissement qu'elle recueille au moins une fois par an.

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.

La composition de la CDU de l'Hôpital est affichée dans les services.

Vous avez la possibilité de saisir les médiateurs (médical ou non médical) en vous adressant au secrétariat de direction.

6.9 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.

6.10 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.

Au sein de l'hôpital Gouïin, 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.

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

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.



3 **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.



4 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.



5 **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.



6 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.



7 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.



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



9 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.



10 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.



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

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

SE REPERER

Niveau 2

"AMBRE"

Chambre 201 à 214
Et 241 à 244

"TOPAZE"

Chambre 215 à 234

Salle des familles et salle ping-pong



Niveau 1

"CRISTAL"

Chambre 102 à 121 et 126 à 132

"SAPHIR"

Chambre 122 à 125 et 136 à 160

Terrasse

Salle de réunion des patients

Direction et administration

Rez de chaussée

- Accueil et Frais de séjour
- Consultations générales et spécialisées
- Espace Kinésithérapie, Animation
- Salle de Conférence

"Le Village" avec Bibliothèque, Home-cinéma, Espace Multimédia et Espace Bien-être, cuisine thérapeutique



Rez-de-jardin



Service d'imagerie médicale



Hôpital Goÿin

PLAN D'ACCÈS

LES ACCÈS

M Métro :
Ligne n°13
Châtillon-Montrouge /
Asnières-Gennevilliers
Arrêt : Mairie de Clichy
Correspondances
ligne 13 :
• RER C ▶ Station
Invalides
• SNCF ▶ Montparnasse
et St-Lazare

B Bus :
54 Asnières-Gennevilliers
/ Porte d'Aubervilliers
Arrêt : Henri Barbusse
66 Clichy (Victor Hugo)
/ Opéra
Arrêt : Victor Hugo
74 Clichy (Berges de
Seine) / Hôtel de Ville
Arrêt : Place de la
République
138 Porte de Clichy /
Erment-Eaubonne (RER)
Arrêt : Place de
la République
174 Gare de St-Denis
(TRAM-RER) / Puteaux
- La Défense (RER)
Arrêt : Place de
la République

Paris XVII^e

HOPITAL GOÛIN

2 rue Gaston Paymal – 92110 CLICHY

Tél : 01 41 06 81 00

Fax: 01 47 30 05 61

www.societe-philanthropique.fr