

# LIVRET D'ACCUEIL DES PATIENTS



Oeuvre collective - secteur 94G15



GRUPE HOSPITALIER  
PAUL GUIRAUD

Le groupe hospitalier Paul Guiraud est certifié par la Haute Autorité de Santé.  
Son rapport est consultable à l'adresse suivante :  
[http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c\\_263442/fr/groupe-hospitalier-paul-guiraud](http://www.has-sante.fr/portail/jcms/c_263442/fr/groupe-hospitalier-paul-guiraud)

# BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Votre état de santé nécessite une hospitalisation dans notre établissement. Nous ferons en sorte que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions pour vous et vos proches.

Ce livret d'accueil a été réalisé à votre intention. Il est destiné à vous guider dans vos démarches et à vous informer sur les modalités d'hospitalisation. Il vous apporte des renseignements d'ordre pratique sur l'organisation et la vie quotidienne de l'hôpital afin de faciliter votre séjour.

La direction ainsi que l'ensemble du personnel, mettront toutes leurs compétences à votre service pour que vous puissiez bénéficier des meilleurs soins. En remplissant le questionnaire de sortie, vous nous aiderez à améliorer la prise en charge des personnes hospitalisées.

La direction  
Groupe hospitalier Paul Guiraud

# SOMMAIRE

## LE GROUPE HOSPITALIER PAUL GUIRAUD **page 6**

Une mission de service public pour le Val-de-Marne  
et les Hauts-de-Seine  
Une volonté d'excellence à votre service

## VOTRE ADMISSION **page 8**

Les formalités d'admission  
A votre arrivée dans l'unité de soins  
Le dépôt d'argent et de valeurs  
Les majeurs protégés

## VOTRE SÉJOUR **page 10**

Une équipe à votre écoute et à celle de vos proches  
La prise en charge de la douleur  
La personne de confiance  
Vos informations et le respect du secret professionnel  
Les directives anticipées  
Votre chambre  
Vos effets personnels  
Les repas  
La lutte contre les infections nosocomiales

## VOS RELATIONS AVEC L'EXTÉRIEUR **page 12**

Les visites, les sorties  
Les moyens d'accès  
Le téléphone  
Le courrier

## A VOTRE SERVICE **page 14**

La vie spirituelle  
Le Service des Activités Physiques et Sportives (S.A.P.S.)  
La cafétéria  
La Maison des Usagers et des Associations d'Usagers  
(MDUA)  
Le salon de coiffure et d'esthétique  
L'audiovisuel  
L'art et la culture

La lecture  
Les animations

## VIVRE ENSEMBLE

page 16

Le règlement intérieur  
Le respect mutuel des personnes  
Le respect des lieux et des équipements  
Le tabac  
L'alcool et les stupéfiants  
La conduite à tenir en cas d'incendie

## VOTRE SORTIE

page 17

Les formalités administratives de sortie  
Les frais d'hospitalisation  
Les frais de transports  
Le taxi  
Votre suivi après l'hospitalisation  
Les contacts utiles

## VOS DROITS

page 19

Le droit d'accès au dossier médical  
Vos observations, plaintes, réclamations et les voies de recours  
Les associations d'usagers et de familles d'usagers  
La liste des associations

## NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ

page 22

Les résultats des indicateurs de qualité

## ANNEXES

Le plan d'accès pour l'hôpital de Villejuif  
Le plan d'accès pour l'hôpital de Clamart  
La charte de la personne hospitalisée

# LE GROUPE HOSPITALIER PAUL GUIRAUD

## Une mission de service public pour le Val-de-Marne et les Hauts-de-Seine

Le groupe hospitalier Paul Guiraud (deux sites distincts, Villejuif et Clamart) assure une mission de service public en psychiatrie adulte dans 12 secteurs de psychiatrie générale,



qui desservent plus de 920 000 habitants, sur 30 communes. Il dispose également sur le site de Villejuif d'une Unité pour Malades Difficiles (UMD) et d'une Unité Hospitalière Spécialement Aménagée (UHSA), ainsi que de 55 structures extrahospitalières



Site de Villejuif : Un environnement préservé dans un parc arboré de 18,5 hectares.

(CMP, CATTP, Hôpitaux de jour) destinées à prévenir ou à limiter l'hospitalisation au strict nécessaire.

Le groupe hospitalier Paul Guiraud propose également des prises en charge spécifiques dans des structures dédiées, comme pour l'addictologie, la thérapie familiale, les soins somatiques, la clinique du stress, etc.

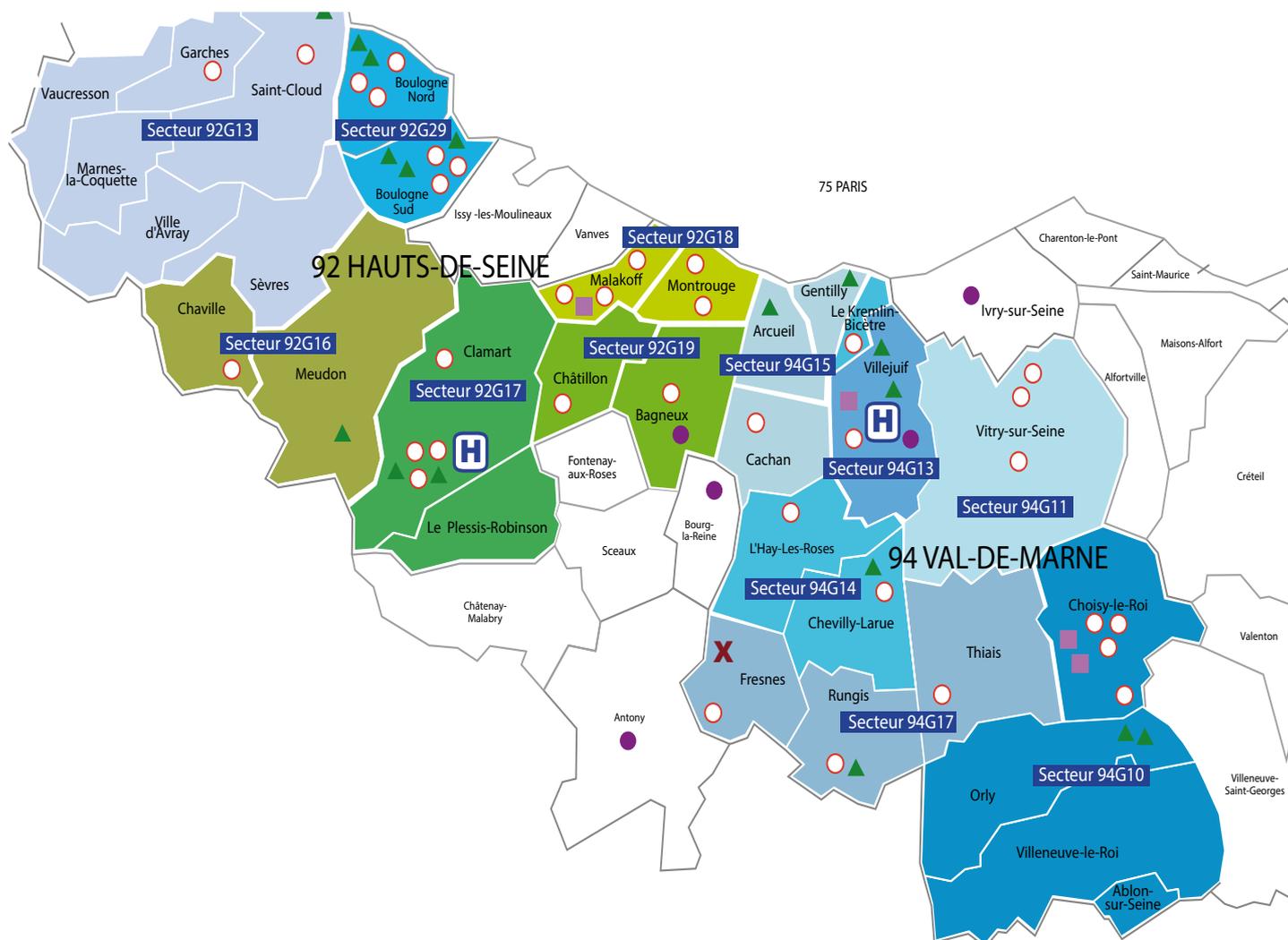


Site de Clamart : Une intégration harmonieuse dans l'espace urbain.

## Une volonté d'excellence à votre service

Une équipe pluridisciplinaire est mobilisée pour votre prise en charge : praticiens hospitaliers en psychiatrie, médecins généralistes, cadres de santé, infirmiers, psychologues, psychomotriciens, ergothérapeutes, arthérapeutes, aides soignants, agents des services hospitaliers, assistants socio-éducatifs, personnels administratifs et techniques. Elle mettra toutes ses compétences et son savoir-faire à votre service pour vous accueillir, vous aider, vous accompagner et vous soulager.

## 12 secteurs de psychiatrie générale



### Légende

Site d'hospitalisation de Villejuif

Site d'hospitalisation de Clamart

Les structures extra-hospitalières :

Structures de jour

Structures extra-hospitalières avec hébergement de nuit

Département toxicomanie

Appartements communautaires

Service Médico-Psychologique Régional détaché au centre pénitencier de Fresnes

# Votre admission

## Les formalités d'admission

Quelle que soit votre situation, les secrétaires médicales du service sont à votre disposition pour vous renseigner ou vous aider dans vos formalités administratives. Un certain nombre de documents vous sont nécessaires pour constituer votre dossier d'admission :

- Une pièce d'identité ou titre de séjour,



- Si vous êtes assuré social ou bénéficiaire de la CMU :

Votre carte vitale, l'attestation de votre carte vitale ou l'attestation de CMU, ou encore votre attestation AME (Aide Médicale d'Etat) en cours de validité,



- Si vous n'êtes pas assuré social ou si vous ne pouvez pas payer la totalité des frais de séjour :

Veillez vous rapprocher de l'assistante sociale de votre service ou du bureau des admissions.

- Si vous avez une mutuelle complémentaire :

Votre carte d'affiliation ou une attestation justifiant de vos droits en cours.

**En cas d'urgence, les formalités sont réduites au minimum** : elles seront complétées ultérieurement par vous-même ou l'un de vos proches.

### Où vous adresser ? (Villejuif)

**Avant 18h00** : Au bureau des Admissions (sur le plan : H8 page 25)

**Après 18h00** : Au Bureau d'Accueil et d'Orientation (BAO) (sur le plan : 18).

Joindre le bureau des admissions par le standard au numéro suivant : 01 42 11 70 00 - demander le poste 31 43 ou 31 45.

### Où vous adresser ? (Clamart)

**En semaine :**

**De 8h00 à 18h00** : Au bureau des admissions, au rez-de-chaussée, espace «administration»;

**Après 19h00** : A l'accueil, au rez-de-chaussée, le cadre de santé de permanence ou le cadre de santé de nuit sera appelé pour vous recevoir.

Joindre le bureau des admissions par le standard au numéro suivant : 01 42 11 75 05

**Le week-end** : A l'accueil, au rez-de-chaussée, les équipes de soins ou le cadre de santé de nuit sera appelé pour vous recevoir.

## N'oubliez pas...

De vous munir des informations médicales en votre possession, de prévenir, si vous le souhaitez, votre employeur. Un bulletin de situation vous permettra de lui confirmer votre hospitalisation. Demandez-le au service des admissions. En cas d'hospitalisation longue, ce document est à renouveler **tous les 14 jours**.



### LA CONFIDENTIALITE

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au bureau des admissions et au cadre de santé de l'unité que votre identité ne soit pas révélée pendant votre séjour dans l'établissement.

## A votre arrivée dans l'unité de soins

Vous êtes accueilli par un membre de l'équipe soignante qui veille à votre installation et vous présente les locaux. Vous serez reçu par un médecin qui définira, avec vous, les modalités de votre prise en charge. N'oubliez pas de l'informer sur les éléments concernant votre état de santé, vos traitements en cours, ...

Le personnel de l'unité de soins vous fournira des renseignements concernant le déroulement de votre séjour.

## Dépôt d'argent et de valeurs

Dans la mesure du possible, ne gardez ni argent, ni chéquier, ni carte bleue, ni bijoux ou objets de valeur, ni objets encombrants ; confiez-les à votre famille ou à une personne de confiance.

Toutefois, si vous avez sur vous des objets de valeur ou des moyens de paiement, vous avez la possibilité de les remettre au personnel soignant qui remplira une fiche d'inventaire signée par vos soins. Vos valeurs seront alors mises en sécurité. La fiche d'inventaire est conservée dans votre dossier et actualisée au fur et à mesure des dépôts et retraits que vous effectuerez.

## La trésorerie de l'hôpital :

Vous pouvez y effectuer :

- des dépôts d'argent, de bijoux et d'objets de valeurs,
- des virements,
- le paiement des frais de séjour ou du forfait hospitalier.

### Où vous adresser à Villejuif ?

Du lundi au vendredi, **de 8h00 à 18h00** : Au bureau des admissions ([sur le plan : H8 page 25](#)) ;  
Du lundi au vendredi, **de 18h00 à 7h00 et le week-end 24h sur 24** : Au Bureau d'Accueil et d'Orientation ([sur le plan : I8](#)) ;

**La trésorerie** est ouverte les lundis, mercredis et vendredis de 9h00 à 12h00 et de 13h00 à 16h00, les mardis et jeudis de 9h00 à 12h00 ([sur le plan : C8](#)) fermée le week-end et les jours fériés

### Où vous adresser à Clamart ?

Du lundi au vendredi, **De 9h00 à 13h00 et de 14h00 à 16h00** : Au bureau de la régie admission.

Du lundi au vendredi, **de 18h00 à 7h00 et le week-end 24h sur 24** : Auprès des équipes ;



Lorsqu'il n'y a pas eu de dépôt enregistré, l'établissement ne peut garantir les personnes contre les pertes et les vols et décline toute responsabilité.

## Les majeurs protégés

Le service des majeurs protégés est chargé, après décision et sous contrôle des juges des tutelles, de gérer les biens des patients dont l'état de santé le nécessite.

### Où vous adresser à Villejuif ?

Ouvert au public les lundis, mardis, jeudis et vendredis matin de 9h00 à 12h00 ([sur le plan : G7](#)).

### Où vous adresser à Clamart ?

Une permanence de ce service est assurée le 1er mardi de chaque mois, de 9h30 à 12h30, au bureau des consultations juridiques, rez-de-chaussée, espace « administration ».

# Votre séjour

## Une équipe à votre écoute et à celle de vos proches

L'équipe médicale et paramédicale vous donnera toutes les informations sur votre état de santé, les examens et traitements prescrits (bénéfiques/risques). A ses côtés, des personnels administratifs, techniques et logistiques travaillent également pour vous offrir les meilleures conditions d'hospitalisation et de soins. Ils vous arrivera de rencontrer des étudiants en médecine et d'écoles paramédicales qui poursuivent leur enseignement pratique au sein du groupe.

Pendant votre séjour, vos proches pourront avec votre accord, prendre un rendez-vous avec un médecin, en s'adressant au secrétariat de l'unité d'hospitalisation.

Une assistante sociale est présente dans chaque service pour vous aider dans vos démarches administratives et sociales, ainsi que pour préparer votre sortie.



Vous vous exprimez dans une langue étrangère ou par langue des signes :

Un groupe de soignants « traducteurs » se tient à votre disposition et pourra faciliter les échanges avec les soignants, si vous le souhaitez.

Certains soignants pratiquent la langue des signes française.

La charte de la personne hospitalisée (cf. annexe) est affichée dans les unités de soins et est disponible en plusieurs langues sur le site du ministère de la santé : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr).



## Prise en charge de la douleur

La prise en charge de la douleur est inscrite dans le code de la santé publique : *“... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée ...”*

Aussi, le groupe hospitalier Paul Guiraud s'est doté d'un Comité de LUTte contre la Douleur (CLUD), chargé de coordonner l'action en matière de prise en charge de la douleur et dispose d'une consultation spécifique aux spécialités médicales. En cas de douleur n'hésitez pas à la signaler à votre médecin.

## La personne de confiance

La loi du 04 mars 2002 prévoit en son article L.1111-6, du code de santé publique, que toute personne majeure peut désigner une personne de confiance. Cette personne peut être soit un membre de votre famille, soit un de vos proches, soit votre médecin traitant. L'objectif est de vous permettre d'être accompagné lorsque vous prenez connaissance d'informations concernant votre santé. Dans les situations où vous ne pouvez pas vous exprimer, la personne de confiance devient le garant du respect de vos choix, de vos droits et de vos intérêts.

**Les mineurs n'ont pas la possibilité de désigner une personne de confiance. Il en va de même pour les personnes sous protection juridique (curatelle, tutelle,...), sauf si le juge maintient la désignation que le patient aurait faite avant sa mise sous protection.**

## Vos informations et le respect du secret professionnel

L'ensemble du personnel est tenu au secret professionnel, vous pouvez exiger qu'aucune information ne soit donnée sur votre présence et/ou sur votre état de santé. « Sauf opposition de votre part ou de la personne de confiance que vous aurez désignée, le compte-rendu de votre hospitalisation sera adressé à votre médecin traitant ». Vous avez également le droit de refuser des appels téléphoniques et/ou la visite de personnes.

## Les directives anticipées

Dans le cadre de la loi "Léonetti" du 22 avril 2005 et afin de mieux prendre en compte vos souhaits, nous vous encourageons à rédiger vos directives anticipées. Elles indiquent vos intentions relatives à l'acceptation ou non des mesures de réanimation, de certaines interventions chirurgicales, de certains traitements ayant pour objectif de soulager la douleur etc.

Ces directives sont des vœux non contraignants que l'équipe médicale s'efforcera de prendre en compte au mieux de votre intérêt thérapeutique. Un exemplaire de celles-ci doit être remis à vos proches, à votre médecin traitant et mieux encore à la personne de confiance qui a pour mission de les faire respecter. Une copie peut être remise au service de soins qui la joindra à votre dossier. Ces directives peuvent être modifiées à tout moment. Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, veuillez prendre contact auprès du cadre de santé.

## Votre chambre

Les chambres disposent généralement de salle de bain, de toilettes et d'un placard pour vous permettre d'y ranger vos effets personnels.

## Vos effets personnels

Prévoyez pour votre séjour des vêtements de rechange, ainsi qu'un nécessaire de toilette. Vos effets personnels doivent être entretenus par vous-même ou vos proches.

## Les repas

Les menus servis à l'hôpital sont élaborés sous le contrôle de diététiciennes et sont pris, sauf indication médicale, dans la salle à manger de l'unité de soins pour le site de Villejuif et au self pour le site de Clamart. Si votre médecin vous a prescrit un régime alimentaire, il est important de le signaler. Des menus sont également proposés pour vous permettre de respecter vos pratiques religieuses.



Le petit-déjeuner est servi vers 8h00.

Le déjeuner vers 12h00.

Le dîner vers 18h30.



## La lutte contre les infections nosocomiales

Conformément à la loi, les établissements de santé ont l'obligation de déclarer toute infection qui serait contractée dans leurs murs.

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène Hospitalière (EOHH) développent et coordonnent les actions visant à empêcher la survenue de telles infections.

# Vos relations avec l'extérieur

## Les visites, les sorties

L'organisation et les horaires des visites sont affichés dans chaque unité. Sur avis médical, les visites peuvent être limitées. Si tel est le cas, vous en serez informé.

Il est demandé aux visiteurs de respecter le repos des patients, de ne pas gêner le fonctionnement des unités et de respecter les horaires des visites. Les enfants sont autorisés à rendre visite à leur parent hors de l'unité de soins. Sauf situation exceptionnelle, les animaux ne sont pas autorisés dans l'établissement pour des raisons d'hygiène.

Pour sortir de l'établissement, n'oubliez pas de vous munir de votre autorisation de sortie. Celle-ci vous est délivrée par le service de soins.

Lorsque vous quittez le service, veillez à prévenir l'équipe soignante. Pour garantir de votre sécurité, le groupe hospitalier Paul Guiraud a mis en place un système de vidéosurveillance, pour le site de Villejuif, des voies de circulations extérieures.

Sur le site de Villejuif, les agents d'accueil, situés à l'entrée de l'hôpital sont présents 24h sur 24 pour vous orienter. Sur le site de Clamart, ils vous accueillent de 7h à 21h.

## Les moyens d'accès

L'hôpital de Villejuif, est à 4 km de Paris, à 10 min. de la Porte d'Italie et à 25 min. en métro du coeur de la capitale.

L'hôpital de Clamart, est desservi par de nombreux bus qui relient le quartier à l'ensemble du dispositif Métro-RER-SNCF.

Indiquer le chemin à vos proches :

### Hôpital de Villejuif (page 26)



Métro : Ligne 7, terminus Villejuif Louis Aragon



Tramway T7 : Terminus Villejuif Louis Aragon



Bus : Lignes 180, 162, 285, 286, 393, arrêt Villejuif Louis Aragon

Lignes 172, 380 arrêt Hôpital Paul Guiraud



En voiture, Villejuif est accessible par la Nationale 7 (sortie Porte d'Italie).

L'établissement dispose d'un parking visiteurs situé près de l'entrée « visiteurs » (sur le plan : J8).

### Hôpital de Clamart (page 26)



Bus : 3 arrêts de bus à proximité de l'hôpital desservent 5 lignes pour se rendre aux stations de RER et de métro ou à la gare.

- Ligne 190, 390, arrêt Antoine Béclère (90m)
- Ligne 189, 390, arrêt Eugène Beaujard
- Ligne 190, 195, 390, N62, arrêt La Cavée



Tramway T6 arrêt Antoine Béclère (à proximité)



Métro : Ligne 13, station Chatillon-Montrouge et ligne 12, station Corentin Celton



RER : Ligne B 2, arrêt Robinson (2,3 km)



Train : Ligne Rambouillet-Mézières : Stations Clamart et Vanves-Malakoff (3,5 km)



En voiture, depuis le périphérique, sortie Porte de Châtillon.

L'établissement dispose de deux entrées piétonnes et d'une entrée parking à l'usage des équipes et des visiteurs. L'accès au parking souterrain se fait par le 1, rue Andras Beck, sa hauteur est limitée à 2 mètres. Cet accès est placé sous vidéosurveillance, comme l'ensemble des accès de l'hôpital.

## Le téléphone

L'utilisation du téléphone portable est autorisée. Toutefois cette liberté peut être réduite sur décision médicale. La prise de photos et l'enregistrement de vidéos sont interdites. En cas de vol ou de perte, l'établissement décline toute responsabilité.

Vous pouvez recevoir des communications téléphoniques dans la mesure où celles-ci ne gênent pas le fonctionnement du service.

## Le courrier

Pour recevoir du courrier, veuillez à donner à vos correspondants une adresse complète (voir le modèle ci-dessous). Tous les courriers même ceux destinés au site de Clamart doivent être adressés à Villejuif.



M. ou Mme .....  
Service du Docteur .....  
Secteur ..... G .....  
groupe hospitalier Paul Guiraud  
54, avenue de la République  
BP 20065 94806 Villejuif Cedex

Pour envoyer du courrier, une boîte aux lettres est à votre disposition sur le site de Villejuif près de l'entrée principale (sur le plan : H8). Vous avez la possibilité de confier votre courrier affranchi aux soignants ou aux secrétaires qui en assureront l'expédition.



Oeuvre collective - secteur 92G13

# A votre service

## Vie spirituelle

Toutes les religions sont représentées au sein du groupe hospitalier.

Un lieu multiconfessionnel et une équipe d'aumônerie sont à votre service :  
Sur le site de Villejuif (sur le plan : I7).  
Tél.: 01 42 11 70 00 - poste 38 41  
Sur le site de Clamart - Tél.: 01 42 11 70 00  
poste 42 34

## Le Service des Activités Physiques et Sportives (S.A.P.S.) à Villejuif

Le SAPS est animé par une équipe pluridisciplinaire qui propose des activités variées et adaptées à chacun sur prescription médicale.

Sur le site de Villejuif, le SAPS est ouvert le lundi (11h00-17h00), le vendredi, (10h00-16h00), du mardi au jeudi (10h00-17h00). Il est fermé le week-end et les jours fériés (sur le plan : C7).

## Le Centre d'Activités Physiques et Sportives (C.A.P.S.)

Sur le site de Clamart le CAPS est ouvert du lundi au vendredi. Lundi 9h30/18h, mardi 9h30/17h, mercredi 10h/12h, jeudi 10h/18h, vendredi 10h30/17h.



Le CAPS de Clamart

## La Maison Des Usagers et des Associations d'usagers (MDUA)

Sur le site de Villejuif, cette maison (sur le plan : J7) est un espace d'accueil, d'écoute et d'information publique et gratuite. Une permanence est assurée par l'équipe ELSA (Equipe de Liaison et de Soins en Addictologie) les mercredis de 14h00 à 16h00 ainsi que par l'association AL- ANON/ALATEEN (aide contre l'alcoolisme), les premiers lundis de chaque mois de 14 h00 à 16h30. L'association des Visiteurs de Malades en Etablissement Hospitalier (VMEH) intervient dans les unités tous les mardis après-midi.



La Maison Des Usagers et des Associations d'usagers

## La cafétéria

Sur le site de Villejuif, la cafétéria, lieu de détente et de services, est située dans un grand jardin. (sur le plan : J7).



La cafétéria

Vous pourrez y acheter quelques produits de première nécessité ainsi que des boissons non alcoolisées et des friandises.

**Les horaires** : Ouverture sept jours sur sept de 9h30 à 11h30 et de 13h00 à 16h30. **Sur le site de Clamart**, la cafétéria est située à proximité de l'entrée principale, des distributeurs de boissons sont à votre disposition.

## Le salon de coiffure et d'esthétique



Atelier d'ergothérapie - secteur 94G17

Sur le site de Villejuif, un salon de coiffure et d'esthétique est ouvert aux patients hospitalisés, sur rendez-vous. Ceux-ci sont pris par le personnel soignant des unités. Les prestations sont pour la plupart gratuites. Si besoin, vous pourrez être accompagné d'un soignant.

**Les horaires du salon** : Du lundi au jeudi, de 9h00 à 11h30 et de 13h30 à 16h00. Le vendredi, de 9h00 à 12h00 (sur le plan : I7).



Fresque projet inter-secteur

## Audiovisuel

Tous les services sont équipés de téléviseur. Les récepteurs radio ou autres appareils sonores personnels sont tolérés sous réserve qu'ils ne gênent pas les personnes hospitalisées. Ils sont sous votre responsabilité en cas de perte, de vol ou de dégradation.

## Art et culture

Dans le cadre des activités thérapeutiques, il peut vous être proposé de participer à des activités ainsi qu'à des sorties de nature culturelle, artistique ou récréative.

## Lecture

Des ouvrages de littérature, des bandes dessinées, des revues sont disponibles dans les services et/ou à la bibliothèque.

La bibliothèque sur le site de Villejuif est ouverte de 9h00 à 11h45 et de 12h30 à 16h30, sauf le week-end et jours fériés. (sur le plan K2 page 24).

Sur le site de Clamart, l'espace bibliothèque se trouve au deuxième étage, en face des salles d'activités.

## Animations

Des animations sont régulièrement proposées au sein de l'établissement. Des spectacles de danse, de karaoké, ainsi que des ateliers sont également organisés. Leur programmation est affichée dans les unités de soins et à la cafétéria.

# Vivre ensemble

## Règlement intérieur

Chaque unité de soin affiche son règlement intérieur. Vous pouvez le consulter, ainsi que le règlement intérieur de l'établissement, sur demande auprès du cadre de santé du service. L'UHSA et l'UMD ont des dispositions spécifiques, consultables également sur demande.

## Respect mutuel des personnes

Les usagers et le personnel se doivent mutuellement respect et courtoisie. En cas d'atteinte aux personnes, une plainte peut être déposée auprès des services de police.

Tout pourboire ou gratification au personnel est interdit sur l'établissement.

## Respect des lieux et des équipements

Vous êtes invité à garder les lieux propres ainsi qu'à respecter le matériel mis à votre disposition. En cas d'atteinte aux biens, un remboursement pourra vous être demandé.

## Le tabac

L'interdiction de fumer dans les lieux à usage collectif s'applique dans les établissements de santé depuis le 1<sup>er</sup> février 2007.

Il est donc interdit de fumer à l'intérieur des unités de soins.

Si vous souhaitez arrêter de fumer, une consultation en tabacologie peut vous être proposée.

## L' alcool et les stupéfiants

L'introduction et la consommation de boissons alcoolisées et de produits toxiques ou illicites dans l'établissement sont rigoureusement interdites et passibles de poursuites.



## Conduite à tenir en cas d'incendie

Il vous est expressément demandé, ainsi qu'à votre famille, de prendre connaissance des consignes générales en cas d'incendie. Celles-ci sont affichées dans les couloirs de circulation et à proximité des extincteurs.



## En cas d'un départ de feu :

- Gardez votre calme,
- Prévenez le personnel soignant,
- Conformez-vous aux instructions.

Afin de garantir votre sécurité en cas d'incendie, vous êtes invité à prévenir le personnel dès que vous sortez de votre unité de soins.

# Votre sortie

La date de votre sortie est fixée par le médecin. Dans les jours précédant votre sortie, il vous sera donné toutes les indications nécessaires à la poursuite de vos soins.

## Les formalités administratives de sortie

Vous devez vous présenter au bureau des admissions ou au bureau d'accueil (voir ci-dessous) afin de faire votre sortie administrative. Si nécessaire, un soignant vous accompagnera dans cette démarche. Un ou plusieurs bulletins de situation vous seront remis comme justificatifs d'hospitalisation.

### Où vous adresser à Villejuif ?

Du lundi au vendredi, de **8h00 à 18h00** : Au **bureau des admissions** (sur plan : H8) ;

Du lundi au vendredi, de **18h00 à 7h00** et le week-end 24h sur 24 au **bureau d'accueil et d'orientation** (sur le plan : I8) ;

**La trésorerie-recette** est ouverte les lundis, mercredis et vendredis de **9h00 à 12h00** et de **13h00 à 16h00**, mardis et jeudis de **9h00 à 12h00** (sur le plan C8) fermée le week-end et les jours fériés.

### Où vous adresser à Clamart ?

Du lundi au vendredi, de **8h00 à 18h00** : Au **bureau des admissions**, rez-de-chaussée, espace « administration » ;

du lundi au vendredi, de **18h00 à 7h00** et le **week-end 24h sur 24** : **Après des équipes** ;

**La trésorerie-recette** est ouverte de **9h00 à 13h00** et de **14h00 à 16h00** et fermée le week-end et les jours fériés. Elle est située au rez-de-chaussée, espace « administration ».

## Les frais d'hospitalisation

Vous pourrez régler votre séjour ou les frais restant éventuellement à votre charge à la trésorerie de l'hôpital sur le site de Villejuif (sur le plan : D8).

Sinon, la facture vous sera adressée directement à votre domicile.

### Si vous êtes assuré social

Les frais d'hospitalisation sont pris en charge par les organismes auprès desquels vous êtes assuré (Sécurité Sociale, mutuelle).

### Les frais d'hospitalisation se composent :

- Des frais de séjour,
- Du forfait journalier (13.50 € en 2015) qui est votre participation financière aux frais d'hébergement et d'entretien. Il n'est dû qu'en cas d'hospitalisation à temps complet.

L'assurance maladie couvre 80% des frais de séjour, pendant les trente premiers jours et 100 % au-delà. Si cela n'est pas le cas, vous pouvez bénéficier d'une prise en charge à 100 % dès le premier jour ; parlez-en à votre médecin. Dans tous les cas, le forfait hospitalier reste à payer. Certaines mutuelles et la CMUC (Couverture Maladie Universelle Complémentaire) le prennent en charge sous conditions.

### Si vous n'êtes pas assuré social

Si vous n'êtes pas assuré ou si vous ne pouvez pas payer, veuillez vous rapprocher rapidement de l'assistante sociale de votre service.

Quelle que soit votre situation financière, le traitement est dispensé sans distinction de revenus. Nos assistantes sociales se tiennent à votre disposition pour vous accompagner afin de faire valoir vos droits.

## Les frais de transports

Pour connaître les conditions de prise en charge et de règlement des frais de transports sanitaires, vous pouvez vous rapprocher de l'assistant(e) social(e) de votre service.

## Taxi

Si besoin, vous pouvez solliciter le personnel de l'accueil pour appeler un taxi.



**N'oubliez pas de récupérer les objets et valeurs déposés au moment de votre admission et pensez également à réclamer vos résultats d'examens ainsi que vos clichés radiologiques le cas échéant.**

## Votre suivi après l'hospitalisation

Au moment de votre sortie, le médecin qui vous a soigné fournira au médecin de votre choix et avec votre accord les informations nécessaires à la poursuite de vos soins. Sauf opposition de votre part, le compte-rendu de votre hospitalisation sera adressé à votre médecin traitant.

Dans le cas où un suivi ambulatoire vous serait proposé, des structures spécialisées sont à votre disposition :

Les Centres Médico-Psychologiques (C.M.P) proposent des consultations et des entretiens avec divers professionnels.

Les Centres d'Accueil Thérapeutiques à Temps Partiel (C.A.T.T.P) offrent des prises en charges individuelles ou en groupe.

Les Hôpitaux De Jour (HDJ) offrent des soins polyvalents individualisés en journée.

Les appartements communautaires sont des structures d'hébergement spécialisées dans la ville.



Oeuvre collective - secteur 92G13

## Contacts utiles

En cas de difficultés d'hébergement et/ou de situation de précarité, la Croix Rouge peut vous recevoir dans son centre sur le site de Villejuif. Pour les contacter : 115.

# Vos droits

En cas d'hospitalisation sous contrainte, un livret spécifique destiné à vous informer de vos droits en fonction de votre type d'hospitalisation vous sera remis dans l'unité de soins. Il comprend toutes les informations sur les recours possibles.

## Droit d'accès au dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement, il comporte toutes les informations de santé vous concernant (cf. Articles L -1111-7, L -1111-2 et L-1111-9 du code de la santé publique). Il vous est possible d'en consulter le contenu en adressant un courrier au directeur du groupe hospitalier Paul Guiraud en précisant si vous souhaitez :

- Consulter votre dossier sur place seul ou accompagné d'un médecin
- Recevoir des copies à votre domicile (les frais seront à votre charge)
- L'envoi des copies au médecin de votre choix.

Le courrier doit préciser les dates et le lieu de votre hospitalisation et être accompagné d'une copie de votre pièce d'identité. Vous pouvez rédiger cette demande sur papier libre ou en utilisant le formulaire de demande qui est à votre disposition au bureau des relations avec les usagers (plan I7) ou sur le site internet du groupe hospitalier Paul Guiraud. Vous pouvez également mandater une tierce personne pour qu'elle fasse la démarche à votre place. Elle devra alors produire l'original de la procuration.

Il est à noter que l'établissement est dans l'obligation de conserver les éléments originaux de votre dossier médical pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation et

qu'un délai de réflexion de 48h doit être respecté avant de vous transmettre les documents.

Dans le cas d'un transfert vers un autre site hospitalier, une copie de votre dossier médical sera transmise à l'établissement concerné pour assurer la continuité de votre prise en charge.

Dans certains cas, le médecin peut demander que la consultation de votre dossier médical se fasse en présence d'un médecin que vous aurez désigné. Si vous refusez cette recommandation du médecin, l'accord de la **Commission Départementale des Soins Psychiatriques** (CDSP) est nécessaire et sollicité.

### CDSP Site de Villejuif

ARS Délégation Territoriale du Val de Marne  
25, chemin des Bassins CS 80030  
94010 Créteil cedex

### CDSP Site de Clamart

ARS Délégation Territoriale des Hauts-de-Seine  
55, avenue des Champs-Pierreux  
92012 Nanterre cedex

Le contenu de votre dossier médical peut faire l'objet d'évaluation dans un but d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Si vous ne souhaitez pas que votre dossier soit utilisé dans ce cadre, merci de le signaler à l'équipe soignante.

## L'accès aux documents administratifs

En cas de difficulté pour exercer votre droit d'accès aux documents vous concernant, vous pouvez vous adresser à la **Commission d'Accès aux Documents Administratifs (CADA)**, dans un délai de deux mois après votre demande.

### CADA

35 rue Saint-Dominique - 75007 Paris  
Tél.: 01 42 75 79 99 - <http://www.cada.fr>

## La loi « Informatique et libertés »

Les services du groupe hospitalier Paul Guiraud sont informatisés. Les renseignements recueillis sont archivés. Les données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical.

La loi du 6 janvier 1978 vous permet d'exercer un droit d'accès et de rectification des données, par l'intermédiaire du médecin de votre unité. Vous pouvez aussi faire valoir votre droit d'accès et de rectification des informations auprès de la **Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL)**.

### CNIL

8 rue Vivienne - CS 30223 - 75083 Paris  
Cedex 02  
Tél.: 01 53 73 22 22 - <http://www.cnil.fr>

## Vos observations, plaintes, réclamations et les voies de recours

Nous sommes très attentifs à vos remarques et aux observations que vous pouvez nous faire. En répondant au questionnaire anonyme de sortie, qui vous sera adressé directement à votre domicile, vous nous aiderez à améliorer notre mode de prise en charge.

## En cas de réclamation ou de contestation, en application des articles R 1112-91 à R 1112-94 du code de santé publique :

- Vous pouvez saisir, par écrit, le directeur de l'établissement ou le président de la **Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)**. L'agent chargé des relations avec les usagers recueille les réclamations orales et écrites. Il sollicite le responsable de l'unité de soins concerné, pour avoir des éléments d'informations. Le directeur est tenu de répondre aux demandes formulées.
- Si le plaignant n'est pas satisfait de la réponse, les médiateurs de la CRUQPC peuvent rencontrer l'utilisateur. Ils adressent le compte-rendu de cette rencontre au président de la CRUQPC. Ce dernier le transmet aux membres de la CRUQPC, au plaignant et au chef de pôle concerné.

## La Commission des Relations avec les Usagers

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, le décret n°2005-213 fixe l'organisation et le fonctionnement de la Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge mise en place dans chaque établissement.

Cette commission a pour missions de veiller au respect des droits des usagers et de faciliter leurs démarches en cas de litiges ne nécessitant pas un recours gracieux ou juridictionnel. Elle contribue

par ses avis et propositions à une meilleure qualité de l'accueil des usagers et de leurs proches ainsi qu'à une amélioration des soins. La liste nominative des membres est affichée dans chaque unité de soins.

### **CRUQPC**

**Groupe hospitalier Paul Guiraud**

54 avenue de République  
BP 20065  
94806 Villejuif cedex - 01 42 11 72 88

**En cas d'accidents liés aux soins**, vous pouvez saisir la **Commission Régionale de Conciliation et d'Indemnisation des litiges relatifs aux accidents médicaux, affections iatrogènes et infections nosocomiales (CRCI)**.

### **CRCI**

36 avenue du Général de Gaulle - Tour Gallieni II  
93175 Bagnolet Cedex  
Tél.: 01 49 93 89 20  
<http://www.commissions.crci.fr>

## **Les associations d'usagers et de familles d'usagers**

Différentes associations sont représentées au sein des instances du groupe hospitalier Paul Guiraud et/ou proposent une permanence au bureau écoute familles, soit à la Maison des usagers et des associations (MDUA) située sur le site de villejuif, à côté de la cafétéria ([sur le plan : J7](#)), soit dans un bureau dédié. Le bureau écoute-familles de l'UNAFAM est consacré à l'aide aux familles des patients.

Le bureau écoute familles UNAFAM 94 sur le site de Villejuif ([sur le plan : L4](#)) est ouvert le mercredi après-midi, de 14h30 à 17h30, sauf en période de vacances scolaires, et sur rendez-vous auprès de l'UNAFAM 94, voir coordonnées ci-après.

La permanence écoute familles UNAFAM 92 pour le site de Clamart est joignable par téléphone au 01 46 95 40 92

## **Liste des associations**

Vous pouvez trouver des informations et des conseils auprès des associations.

### **FNAP-PSY**

(Fédération Nationale des Associations de Patients et d'ex-patients en Psychiatrie)

33 rue Daviel - 75013 Paris

Tél.: 01 43 64 85 42

<http://www.fnapsy.org>

### **UNAFAM DES HAUTS DE SEINE 92**

(Union Nationale des Amis et Familles des Malades Psychiques)

4 rue Foch - 92270 Bois Colombes

Tél.: 01 46 95 40 92

<http://www.unafam.org>

### **UNAFAM DU VAL DE MARNE 94**

9 rue Viet - 94000 Créteil

Tél.: 01 41 78 30 90

<http://www.unafam.org>

A Villejuif :

Tél.: 01 42 11 74 25

[unafam@gh-paulguiraud.fr](mailto:unafam@gh-paulguiraud.fr)

### **UNAPEI**

(Union nationale des associations de parents d'enfants inadaptés)

15 rue Coysevox - 75876 Paris cedex 18

Tél.: 01 44 85 50 50 - [www.unapei.org](http://www.unapei.org)

# Notre démarche qualité

Vous êtes ici dans un établissement certifié par la Haute Autorité de Santé. Chaque année les résultats sont publiés sur notre site internet : [www.gh-paulguiraud.fr](http://www.gh-paulguiraud.fr) - *L'offre de soins - Indicateur de qualité*

## Résultats des indicateurs de qualité

La qualité et la sécurité des soins sont une priorité pour notre établissement (résultats 2014)

	Intitulé de l'indicateur	Résultat de l'établissement	Evolution par rapport à l'année précédente
Partage d'information au cours de l'hospitalisation	Tenue du dossier patient	71 %	↗
Continuité des soins	Délai d'envoi du compte-rendu d'hospitalisation	49 %	↗
Mesure du poids	Dépistage des troubles nutritionnels	55%	↗
Satisfaction globale des patients à la sortie	Calculée à partir de 426 questionnaires retournés en 2014	79%	↘

Indicateurs de qualité de lutte contre les infections nosocomiales (résultats du tableau de bord 2013).

	Intitulé de l'indicateur	Résultat de l'établissement	Evolution par rapport à l'année précédente
Lutte contre les infections nosocomiales	Indice composite des activités de lutte contre les infections nosocomiales (ICALIN2)	88.5 % Classe A	↗
Hygiène des mains	Indicateur de consommation de produits hydro-alcooliques (ICSHA2)	89.5 % Classe A	↘
Bon usage des antibiotiques	Indice composite de bon usage des antibiotiques (ICATB)	99% Classe A	→
Transmission des bactéries multi-résistantes	Indicateur composite de maîtrise de la diffusion des bactéries multirésistantes (Score ICA-BMR)	100% Classe A	↗

L'ensemble du personnel est mobilisé pour vous assurer des soins de qualité. Nous espérons que votre séjour répondra à vos attentes et restons à votre disposition pour toutes suggestions susceptibles de nous aider à améliorer la qualité de nos prestations.



Oeuvre collective - secteur 94G15

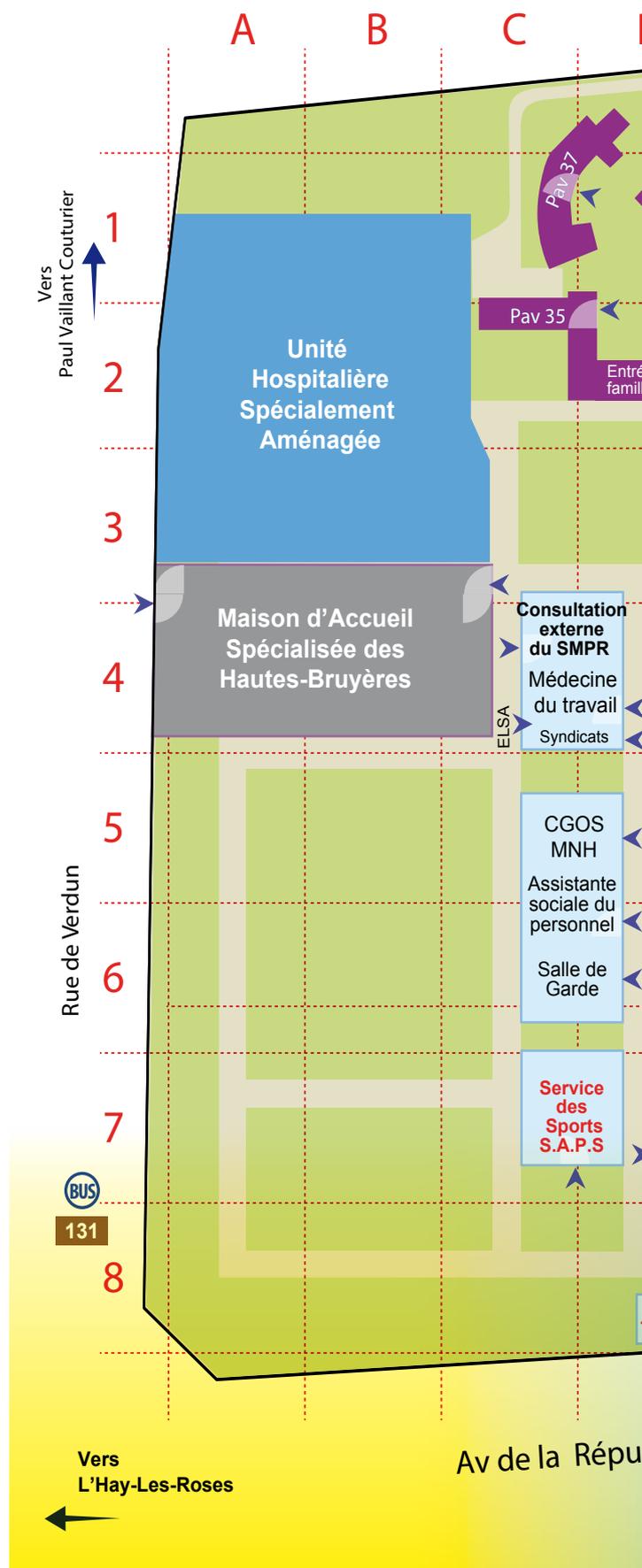


Oeuvre collective - secteur 94G10

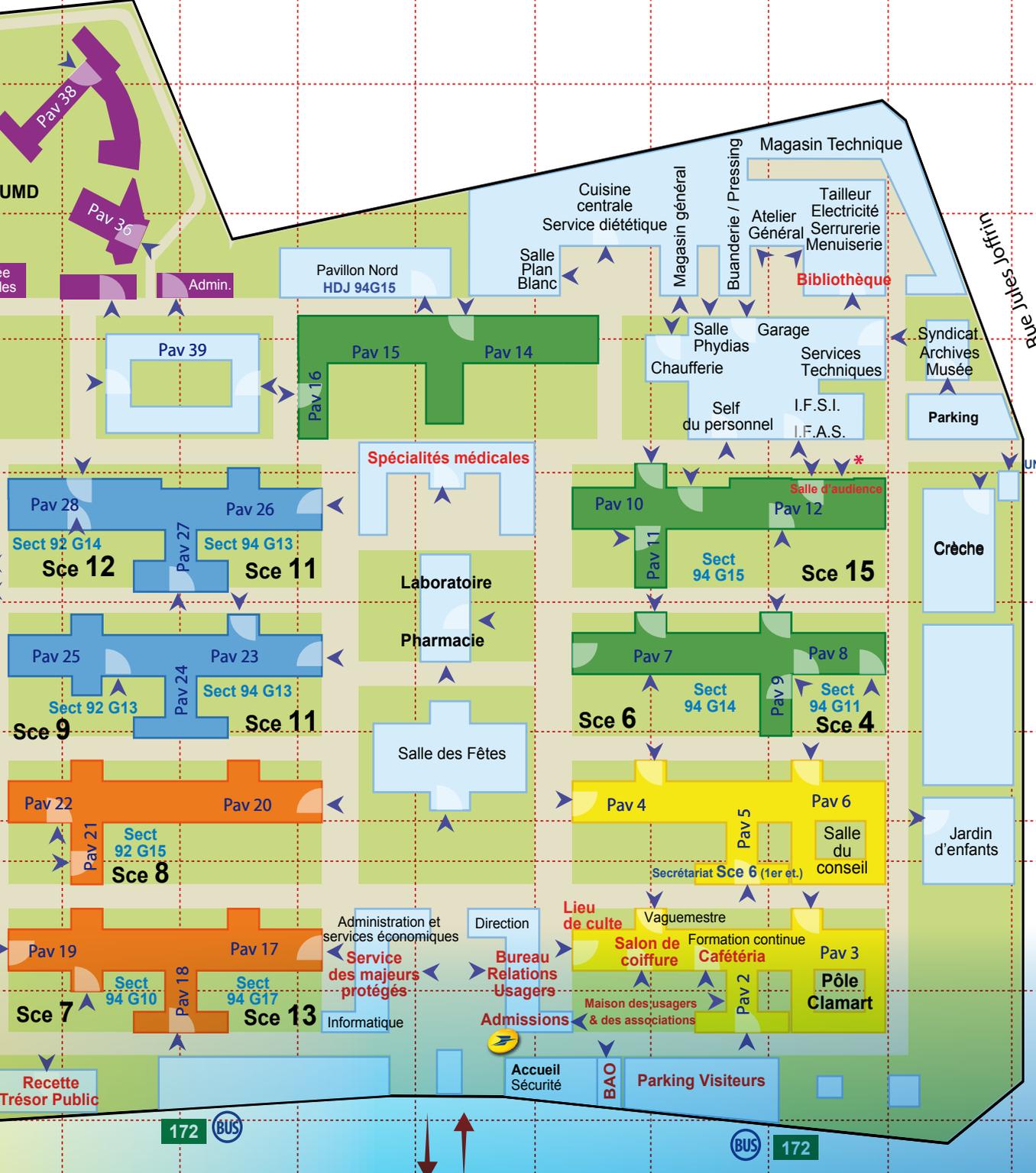
# PLAN DE L'ÉTABLISSEMENT VILLEJUIF NUMÉROTATION DES SECTEURS

## Pour vous repérer dans l'établissement

Accueil et orientation - B.A.O. (nuit)	<b>I8</b>
Bibliothèque	<b>K2</b>
Boîte aux lettres	<b>H8</b>
Bureau Relations Usagers	<b>H7</b>
Bureau des admissions (jour)	<b>H8</b>
Cafétéria	<b>J7</b>
Lieu de culte	<b>I7</b>
Maison des usagers et des associations	<b>J7</b>
Bureau d'écoute UNAFAM	<b>L4</b>
Recette / Trésorerie	<b>D8</b>
Salle de sport	<b>C7</b>
Salon de coiffure	<b>I7</b>



D E F G H I J K L



Rue Jules Joffrin

Rue René Hamon

UNAFAM  
\* Salle d'audience  
Annexe du  
tribunal de  
grande instance  
de Créteil

ublique

ENTREE DES PATIENTS  
DES VISITEURS ET DU PERSONNEL

Av de la République

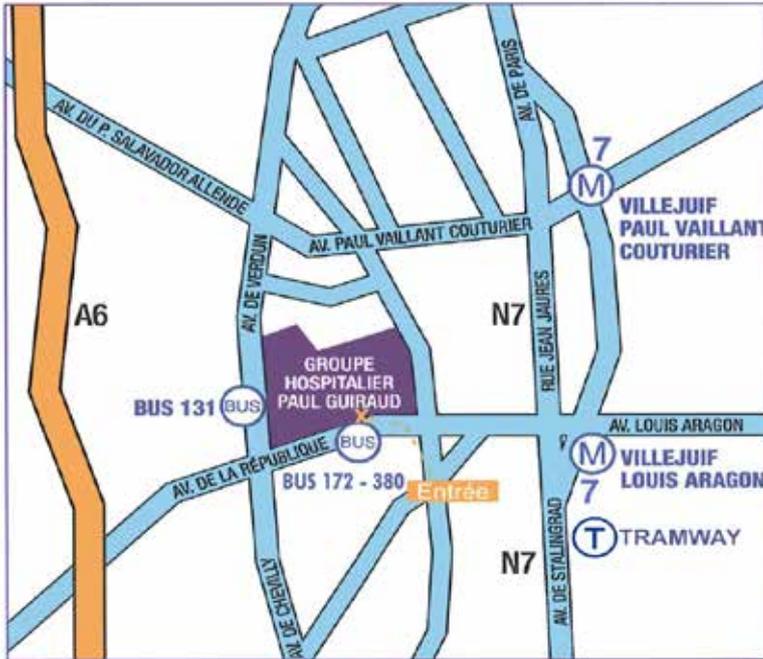
172 BUS

BUS M  
vers N7

Septembre 2015

# LES DEUX SITES DE L'ÉTABLISSEMENT

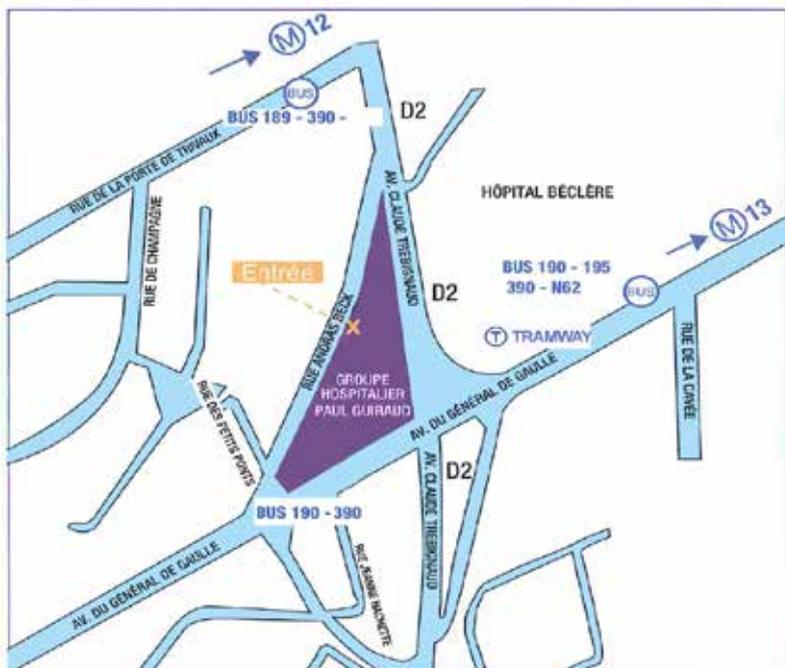
## Plan d'accès Villejuif



54 avenue de la République



## Plan d'accès Clamart



1 rue Andras Beck





**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.



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.



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.



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



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



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



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

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



Document édité par le service communication – Novembre 2015  
Groupe Hospitalier Paul Guiraud – 54, avenue de la République –BP 20065 – 94806 Villejuif cedex –  
Tél.: 01 42 11 70 00 – [communication@gh-paulguiraud.fr](mailto:communication@gh-paulguiraud.fr) - [www.gh-paulguiraud.fr](http://www.gh-paulguiraud.fr)