

LIVRET D'ACCUEIL DES PATIENTS



Oeuvre collective - secteur 94G15



GROUPE 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

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
- Formulaire de désignation de la personne de confiance
- Attestation pour le compte rendu d'hospitalisation

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 11 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



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

(UHSA), ainsi que de 55 structures extrahospitalières (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.

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 retraits que vous effectuerez.

La régie de l'hôpital :

Vous pouvez y effectuer :

- DES DÉPÔTS D'ARGENT À L'ADMISSION, DE BIJOUX ET D'OBJETS DE VALEURS, TOUT AU LONG DE VOTRE SÉJOUR,
- LE PAIEMENT DES FRAIS DE SÉJOUR OU DU FORFAIT HOSPITALIER.

Où vous adresser à Villejuif ?

La régie est ouverte du lundi au vendredis de 9h30 à 11h45 et de 13h30 à 15h30. (sur le plan : H8) fermée le week-end et les jours fériés

Où vous adresser à Clamart ?

Du mardi au vendredi, De 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 15h30 : Au bureau de la régie admission. Pour les sorties définitives : tous les jours de 8h à 18h.



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.



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 (voir document en annexe).

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
Ligne 131 arrêt Verdun-République



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 strictement interdites. En cas de vol ou de perte de votre matériel, 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

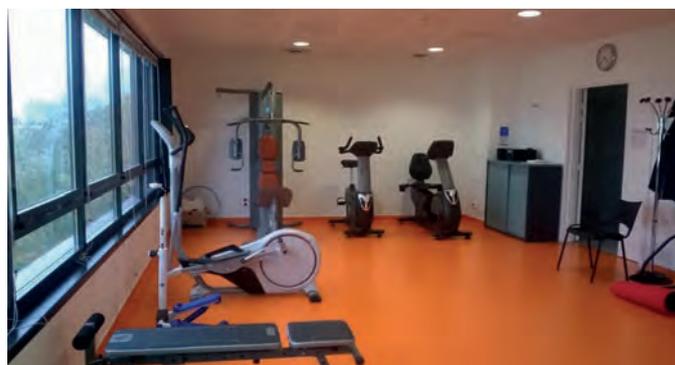
Le Service des Activités Physiques et Sportives (S.A.P.S.) à Villejuif

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 premiers vendredis de chaque mois de 14h00 à 16h00 ainsi que le réseau DEPSUD (aide à la prise en charge), les deuxièmes et quatrièmes lundis de chaque mois de 14 h00 à 16h00. 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.



Atelier d'ergothérapie - secteur 94G17

Le salon de coiffure et d'esthétique

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

Depuis 2017, l'établissement est labellisé "Culture & Santé" par l'ARS et la DRAC. 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.

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

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).

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^{er} 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.

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.

Votre sortie

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 **8h30 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 régie est ouverte du lundi au vendredi de **9h30 à 11h45** et de **13h30 à 15h30**, (sur le plan I8) 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** : **Auprès des équipes** ;

La trésorerie-recette est ouverte du mardi au vendredi de **9h00 à 12h00** et de **14h00 à 15h30** et fermée le week-end et les jours fériés.
Pour les sorties définitives : tous les jours de 8h à 18h. 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 régie de l'hôpital sur le site de Villejuif (sur le plan : D8) ou au centre des finances Publiques sis 15, rue

Paul bert - 94800 Villejuif ou au Centre des Finances Publiques sis 37, rue du Troisy - 92140 Clamart. 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 (15.00 € EN 2019) 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 (voir document en annexe).

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 sans consentement, 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 17](#)) 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 départementale du Val de Marne
25, chemin des Bassins CS 80030
94010 Créteil cedex

CDSP Site de Clamart

ARS Délégation départementale 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>

Le traitement des données personnelles dont les données de santé

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.

Dans le cadre de votre prise en charge, **sauf opposition de votre part**, notre établissement pourra être amené à utiliser les services de la plateforme régionale de santé sécurisée mis à notre disposition par l'agence Régionale de santé d'Ile de France et le Groupement de Coopération sanitaire SESAN.

Ces services permettent de favoriser la coordination de vos soins, l'échange et le partage de vos données de santé, utilisés par des professionnels de santé participant à votre prise en charge.

Conformément à la loi « Informatique et Liberté » du 06 janvier 1978, vous bénéficiez d'un droit d'accès et de rectification aux informations qui vous concernent en vous adressant au directeur du groupe hospitalier Paul Guiraud.

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 Usagers (CDU). L'agent chargé des relations avec les usagers recueille les réclamations orales et écrites. Il sollicite le responsable de l'unité de soins concernée, 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 CDU peuvent rencontrer l'utilisateur. Ils adressent le compte-rendu de cette rencontre au président de la CDU. Ce dernier le transmet aux membres de la CDU, au plaignant et au chef de pôle concerné.

La Commission des 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°2016-213 fixe l'organisation et le fonctionnement de la Commission Usagers mise en place dans chaque établissement.

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.

CDU

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

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



L'établissement a été labélisé en 2016 pour l'ensemble des documents et fascicules concernant vos droits.

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 - *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 2019)

 Certification de l'établissement			B
Droits des patients			B
Parcours des patients			A
Médicaments			B
Management stratégique			A
Management de la qualité et des risques			A
Dossier patient			B
 Lutte contre les infections liées aux soins			
* SPIADI		A	100/100
Hygiène des mains (ICSHA 2 V3)		C	54/100
 Dossier du patient			
Qualité du dossier patient		C	69/100
Suivi du poids		C	40/100
 Organisation de la sortie du patient			
Satisfaction globale des patients à la sortie		A	84/100

* SPIADI (Surveillance et Prévention des Infections Associée aux Dispositifs Invasifs)

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

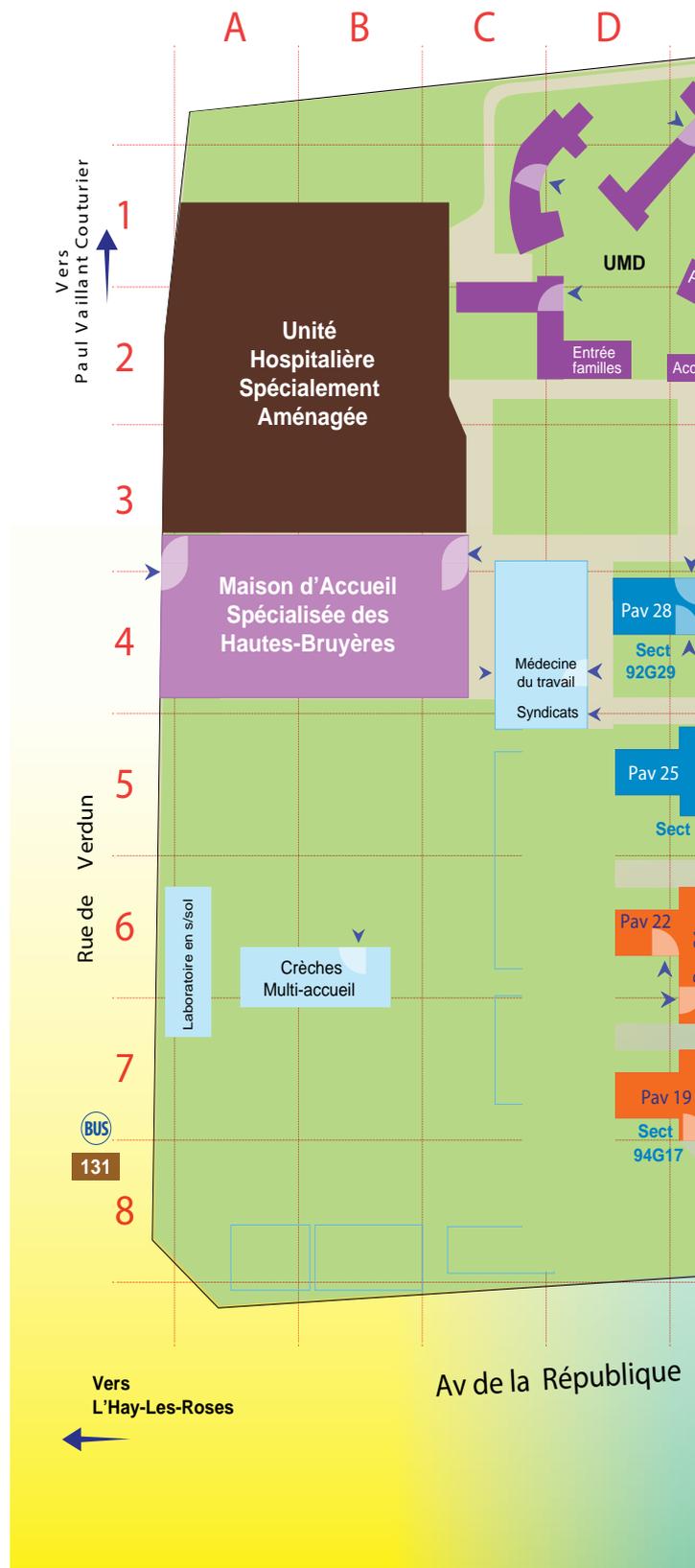


Oeuvre collective - secteur 94G10

PLAN DE L'ÉTABLISSEMENT VILLEJUIF NUMÉROTATION DES SECTEURS

Pour vous repérer dans l'établissement

Bureau Accueil et Admission- B.A.O. (nuit)	I8
Bibliothèque	K2
Boîte aux lettres	H8
Bureau Relations Usagers	H7
Bureau des admissions (jour)	H8
Bureau d'écoute UNAFAM	L4
Cafétéria	J7
Lieu de cultes	I7
Maison des usagers et des associations	J8
Régie	I8
Salle de sports	K7
Salon de coiffure	I7
Service des majeurs protégés	G7



PLAN DE L'ETABLISSEMENT

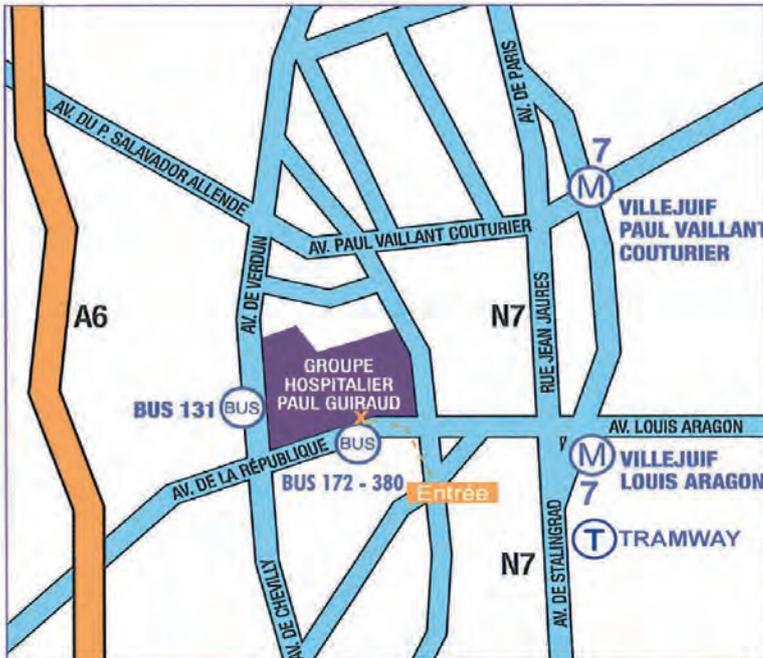


**GROUPE HOSPITALIER
 PAUL GUIRAUD**
GHT PSY SLUD PARIS

Avril 2019

LES DEUX SITES DE L'ÉTABLISSEMENT

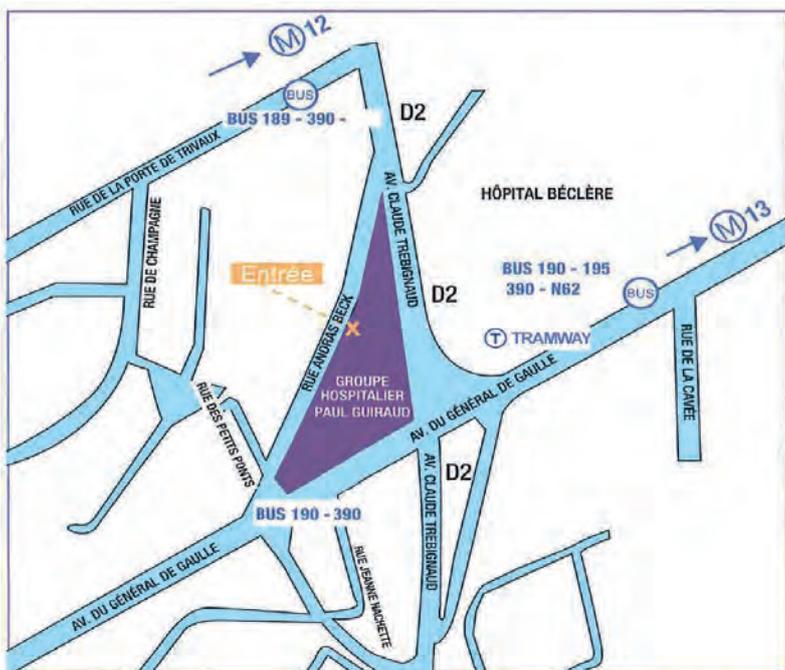
Plan d'accès Villejuif



54 avenue de la République



Plan d'accès Clamart



1 rue Andras Beck



Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/80 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 :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.



Formulaire de désignation de la personne de confiance

Je soussigné(e) nom, prénoms, date et lieu de naissance

.....

nomme la personne de confiance suivante

Nom : Prénoms :

Nom de jeune fille :

Né(e) le : à :

Domicilié(e) à :

Code postal : Ville :

Téléphone :

Je lui fais part de mes directives anticipées ou de mes volontés si un jour je ne suis plus en état de m'exprimer : oui Non

Elle possède un exemplaire de mes directives anticipées : oui Non

Fait à : Le :

Signature

Signature de la personne de confiance



GROUPE HOSPITALIER
PAUL GUIRAUD

Attestation

Je soussigné(e) Madame/ Monsieur

Nom : Prénom :

Nom de jeune fille :

Né(e) le : à :

Domicilié(e) à :

Code postal : Ville :

Téléphone :

autorise le Docteur à communiquer le compte-rendu de
mon hospitalisation à mon médecin traitant le Docteur.....

.....

Date :

Signature

Textes de références

Décret n° 2016-1349 du 10 octobre 2016 relatif au consentement préalable au partage d'informations entre des professionnels ne faisant pas partie de la même équipe de soins.



Document édité par la direction de la communication – Mars 2022
Groupe Hospitalier Paul Guiraud – 54, avenue de la République –BP 20065 – 94806 Villejuif cedex
Tél.: 01 42 11 70 00 – communication@gh-paulguiraud.fr - www.gh-paulguiraud.fr
Groupement Hospitalier de Territoire (GHT) «Psy Sud Paris»