



LIVRET D'ACCUEIL DES PATIENTS



Le groupe hospitalier Paul Guiraud
est certifié par la Haute Autorité de Santé.
Scannez le QR-code pour consulter son rapport.



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
du groupe hospitalier Paul Guiraud

LE GROUPE HOSPITALIER PAUL GUIRAUD

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

8

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

VOTRE SÉJOUR

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

13

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

À VOTRE SERVICE

15

- La vie spirituelle
- Le Service des Activités Physiques et Sportives (S.A.P.S.) à Villejuif
- Le Centre d'Activités Physiques et Sportives (C.A.P.S.) à Clamart
- La Maison Des Usagers et des Associations d'usagers (MDUA)
- La cafétéria
- Le salon de coiffure et d'esthétique
- L'audiovisuel
- L'art et la culture
- La lecture
- Les animations

VIVRE ENSEMBLE

18

- 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

19

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

VOS DROITS

22

- Le droit d'accès au dossier médical
- L'accès aux documents administratifs
- Le traitement des données personnelles dont les données de santé
- Vos observations, plaintes, réclamations et les voies de recours
- Les événements indésirables associés aux soins et leur modalité de déclaration
- La Commission Des Usagers (CDU)
- Les associations d'usagers et de familles d'usagers
- La liste des associations

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ

27

- Les résultats des indicateurs de qualité

ANNEXES

28

- Le plan de l'hôpital de Villejuif
- La charte de la personne hospitalisée
- Le formulaire de désignation de la personne de confiance
- L'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 (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.

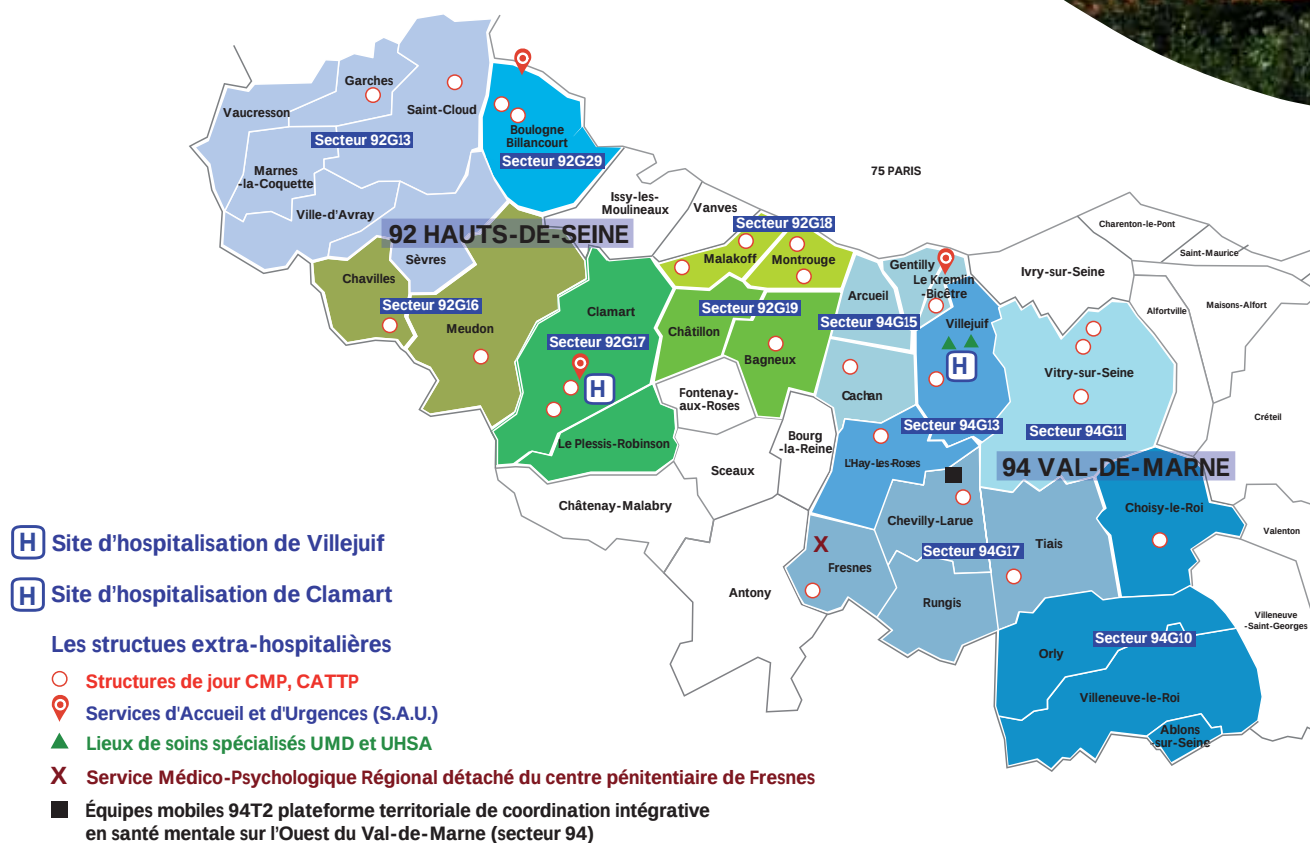
Une volonté d'excellence à votre service

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.

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

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

11 secteurs de psychiatrie générale



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 et la prise en charge de vos frais d'hospitalisation :

- une pièce d'identité : carte d'identité, passeport, carte de séjour...
- votre carte vitale ou l'attestation d'affiliation à l'assurance maladie
- votre carte de mutuelle (complémentaire santé)
- tout autre document de prise en charge :
 - attestation de droit à la protection universelle maladie (PUMa)
 - attestation de droit à la complémentaire santé solidaire (CSS)
 - attestation de droit à l'aide médicale d'État (AME)
 - les coordonnées de votre médecin traitant

Villejuif

avant 18h00

Bureau des Admissions

(voir plan pp. 28-29 : H8)

après 18h00

Bureau d'Accueil et d'Orientation

(BAO) (voir plan pp. 28-29 : I8)

01 42 11 00 00

postes **31 43** ou **31 45**

Clamart

en semaine, de 8h00 à 18h00

Bureau des admissions

rez-de-chaussée

espace « administration »

après 19h00 et le week-end

Accueil

rez-de-chaussée

01 42 11 00 00

poste **75 05**

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 confidentialité

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.

À 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.

Le 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, au moment de votre admission.
- le paiement des frais de séjour ou du forfait hospitalier.

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.

Villejuif

**du lundi au vendredi
de 9h00 à 16h00**

fermée le week-end et les jours fériés

Régie de l'hôpital
(voir plan pp. 28-29 : H8)

Clamart

**du lundi au vendredi
de 9h00 à 13h00 - de 14h00 à 16h00**

**pour les sorties définitives,
7 jours sur 7 de 8h00 à 18h00**

Régie admission



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.

Villejuif

**lundi, mardi, jeudi et vendredi matins
de 9h00 à 12h00**

Service des majeurs protégés
(voir plan pp. 28-29 : **G7**)

Clamart

**permanence le 1^{er} mardi
de chaque mois de 9h30 à 12h30**

Bureau des
consultations juridiques
rez-de-chaussée
espace « administration »

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 (bénéfices/risques). À 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 hospitalier.

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

La 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 bains, de toilettes, d'un placard pour vous permettre d'y ranger vos effets personnels et d'un coffre.

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 d'Hygiène Hospitalière (EOHH) développent et coordonnent les actions visant à empêcher la survenue de telles infections.

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 votre sécurité, le groupe hospitalier Paul Guiraud a mis en place un système de vidéo-surveillance, 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 cœur 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

Métro 7 : terminus Villejuif Louis Aragon

Tramway T7 : terminus Villejuif Louis Aragon

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

Bus 172, 380 : arrêt Hôpital Paul Guiraud

Bus 131 : arrêt Verdun-République

En voiture : Nationale 7, sortie Porte d'Italie.

L'établissement dispose d'un parking visiteurs situé près de l'entrée « visiteurs » ([voir plan pp. 28-29 : J8](#)).



Hôpital de Clamart

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 :

Bus 190, 390 : arrêt Antoine Béclère (90m)

Bus 189, 390 : arrêt Eugène Beaujard

Bus 190, 195, 390, N62 : arrêt La Cavée

Tramway T6 : arrêt Antoine Béclère (à proximité)

Métro 13 : station Châtillon-Montrouge

Métro 12 : station Corentin Celton

RER B2 : arrêt Robinson (2,3 km)

Train Rambouillet-Mézières : 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.

Mme ou M.

Service du Docteur

Secteur

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 (voir plan pp. 28-29 : H8). Vous avez la possibilité de confier votre courrier affranchi aux soignants ou aux secrétaires qui en assureront l'expédition.

La vie spirituelle

Toutes les religions sont représentées au sein du groupe hospitalier. Un lieu multiconfessionnel et une équipe d'aumônerie sont à votre service.

Villejuif

(voir plan pp. 28-29 : I7)

01 42 11 00 00
poste **38 41**

Clamart

01 42 11 00 00
poste **42 34**

Le Service des Activités Physiques et Sportives (SAPS) à Villejuif

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

Villejuif

lundi de 11h00 à 17h00
mardi et jeudi de 10h00 à 17h00
vendredi de 10h00 à 16h00

SAPS

(voir plan pp. 28-29 : C7)

fermé le week-end et les jours fériés

Le Centre d'Activités Physiques et Sportives (CAPS) à Clamart

Le CAPS de Clamart est ouvert en semaine.

Clamart

lundi de 9h30 à 18h00
mardi de 9h30 à 17h00
mercredi de 10h00 à 12h00
jeudi de 10h00 à 18h00
vendredi de 10h30 à 17h00

CAPS

fermé le week-end et les jours fériés



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

La MDUA est un espace d'accueil, d'écoute et d'information publique et gratuite.

Une permanence est assurée par l'Équipe de Liaison et de Soins en Addictologie (ELSA) ainsi que par le réseau DEPSUD (aide à la prise en charge).

Villejuif

permanence ELSA
1^{er} vendredi de chaque mois
de 14h00 à 16h00

permanence DEPSUD
2^e et 4^e lundis de chaque mois
de 14h00 à 16h00

MDUA
(voir plan pp. 28-29 : J7)

L'association des Visiteurs de Malades en Établissement Hospitalier (VMEH) intervient dans les unités tous les mardis après-midi.

La cafétéria

La cafétéria de Villejuif est un lieu de détente et de services et bénéficie d'un grand jardin.

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

À Clamart, un espace détente est situé à proximité de l'entrée principale. Des distributeurs de boissons sont à votre disposition.



Villejuif

7 jours sur 7
de 9h30 à 11h30 et de 13h00 à 16h30

Cafétéria
(voir plan pp. 28-29 : J7)

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.

Villejuif

du lundi au jeudi,
de 9h00 à 11h30 et de 13h30 à 16h00
vendredi, de 9h00 à 12h00

Salon de coiffure
(voir plan pp. 28-29 : I7)

L'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.

L'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.



La lecture

Des ouvrages de littérature, des bandes dessinées, des revues sont disponibles

Villejuif

tous les jours
de 9h00 à 11h45 et de 12h30 à 16h30

Bibliothèque
(voir plan pp. 28-29 :: K2)

fermée le week-end et les jours fériés

Clamart

Bibliothèque

2^e étage,
face à la salle d'activités



Les 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.

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.

Le 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.

Le 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.

Le 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.

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.

La 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.

Les formalités administratives de sortie

Vous devez vous présenter au bureau des admissions ou au bureau d'accueil 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.

Villejuif

**du lundi au vendredi
de 8h30 à 18h00**
Bureau des Admissions
(voir plan pp. 28-29 : H8)

après 18h00 et le week-end
Bureau d'Accueil et d'Orientation
(voir plan pp. 28-29 : I8 - BAO)

**du lundi au vendredi
de 9h00 à 16h00**
fermée le week-end et les jours fériés
Régie de l'hôpital
(voir plan pp. 28-29 : I8)

Clamart

en semaine, de 8h00 à 18h00
Bureau des admissions
rez-de-chaussée
espace « administration »

après 18h00 et le week-end
auprès des équipes

**du lundi au vendredi
de 9h00 à 13h00 - de 14h00 à 16h00**
pour les sorties définitives,
7 jours sur 7 de 8h00 à 18h00
fermée le week-end et les jours fériés
Trésorerie-recette
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 ([voir plan pp. 28-29 : I8](#)) ou chez le buraliste.

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

Si vous êtes assuré social ou bénéficiaire de la CMU :

Le séjour dans un établissement de santé est payant. Il vous sera facturé selon les modalités suivantes :

- Un « prix de journée » d'hospitalisation complète (prise en charge médicale et soignante).
- Un « forfait journalier » qui représente votre contribution aux prestations à caractère hôtelier (repas, hébergement...).

Si vous êtes assuré social et possédez une mutuelle, l'assurance maladie couvre 80 % des frais de séjour, pendant les trente premiers jours et 100 % au-delà.

Dans certains cas (affection de longue durée ou ALD), vous pouvez bénéficier d'une prise en charge à 100 % dès le premier jour.

Dans tous les cas, le forfait journalier reste à payer, même si vous bénéficiez d'une prise en charge à 100 %.

Le reste à charge des frais de séjour et le forfait journalier peuvent être réglés par votre mutuelle ou C2S (complémentaire santé solidaire).

Si vous n'êtes pas assuré social :

Si vous avez des difficultés pour payer les frais de séjour qui resteront à votre charge, veuillez-vous rapprocher du service social de votre service de soins.

Les tarifs des frais d'hospitalisation en vigueur sont affichés au service des admissions, frais de séjour et au sein de l'unité de soins.

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.

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

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.



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 (CMP)** proposent des consultations et des entretiens avec divers professionnels.
- Les **Centres d'Accueil Thérapeutique 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.

Les 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

Le 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 ([voir plan pp. 28-29 : 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 origi-

naux 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.

Villejuif

CDSP

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

Clamart

CDSP

**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
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.

Ces données feront l'objet de traitements informatiques. Ceux-ci sont exclusivement réservés à la gestion des données administratives et médicales vous concernant durant les étapes de votre séjour et à l'élaboration

de statistiques en application de l'Arrêté du 22 juillet 1996 (relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visés à l'article L.710-6 du code de la santé publique). Ces traitements informatiques sont possibles, en référence à l'article 9.2.h du Règlement Général sur la Protection des données (RGPD), à des fins de médecine préventive, de diagnostics médicaux, de gestion de votre prise en charge.

La loi du 6 janvier 1978 et le Règlement Général sur la Protection des Données vous permettaient d'exercer un droit d'opposition sous réserve de motif légitime, un droit d'accès et de rectification des données, auprès du médecin responsable de l'information médicale, soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin ayant constitué votre dossier.

Vous pouvez déposer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données en cas de décès.

Pour exercer ces droits ou pour toute question sur le traitement de vous pouvez contacter le délégué à la protection des données (DPO) en joignant une pièce d'identité à votre demande soit :

par voie électronique à :
dpo@psysudparis.fr

par courrier postal à :
GH Paul Guiraud
à l'attention du Délégué à la protection
des données (DPO)
54, avenue de la République - BP 20065
94806 Villejuif Cedex

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'Île-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.

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 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 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.

Les événements indésirables associés aux soins et leur modalité de déclaration

On regroupe sous le terme d'**événement indésirable associé aux soins** (EIAS) toute situation qui, à l'occasion d'un acte à visée diagnostique, thérapeutique ou préventive, en perturbe la réalisation ou impacte directement la santé du patient.

Exemples :

- Effet indésirable d'un médicament
- Erreur thérapeutique
- Dommage causé par un dispositif médical défectueux
- Aggravation inattendue d'un patient au cours de sa prise en charge
- Infection associée aux soins (IAS)
- Défaillance ayant des conséquences sur la prise en charge programmée d'un patient (non réalisation, retard, etc.).

En cas d'événement indésirable (ou dommage) associé aux soins, vous serez informé sur les circonstances ou les causes du dommage par les professionnels de santé et la direction de l'établissement. Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse, lors d'un entretien au cours duquel vous pourrez vous faire assister par un médecin ou une autre personne de votre choix (art. L1142-4 du code de la santé publique). Cet événement sera tracé dans votre dossier médical.

Un EIAS associé à des critères de gravité (décès, mise en jeu des fonctions vitales, risques de séquelles chez la personne ou l'enfant qu'elle porte) et dont la survenance est inattendue au regard de l'état de santé et de la pathologie de

la personne (art. R.1413-67 du code de la santé publique) est qualifié d'**événement indésirable grave associé aux soins** (EIGS).

Les EIGS sont systématiquement déclarés à l'Agence Régionale de Santé par la direction de l'établissement. Ils sont analysés afin de comprendre les raisons de leur survenue et de trouver la façon d'éviter qu'ils se reproduisent. De plus, leur déclaration permet de développer un partage d'expériences aux niveaux régional et national.

Depuis mars 2017, un portail national (<https://signalement.social-sante.gouv.fr/fr>) peut être utilisé par les professionnels comme par les patients et usagers pour déclarer les événements sanitaires indésirables, quel que soit le secteur de soins ou médico-social concerné. Le portail permet de rediriger les données saisies aux autorités sanitaires compétentes pour les événements associés aux EIGS et aux vigilances sanitaires réglementées : médicament, dispositif médical, produit alimentaire, cosmétique, produit toxique...

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.

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.

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
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 ([voir plan pp. 28-29 : J7](#)), soit dans un bureau dédié.

Le bureau écoute-familles de l'UNAFAM est consacré à l'aide aux familles des patients.

Villejuif

mercredi de 14h30 à 17h30

sauf vacances scolaires

et sur rendez-vous

Bureau écoute familles UNAFAM

(voir plan pp. 28-29 : L4)

01 42 11 74 25

unafam@gh-paulguiraud.fr

Clamart

Permanence

écoute familles UNAFAM 92

01 46 95 40 92

La 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

01 43 64 85 42

<http://www.fnapsy.org>

UNAFAM DES HAUTS-DE-SEINE

(Union Nationale des Amis et Familles
des Malades Psychiques)

4 rue Foch

92270 Bois Colombes

01 46 95 40 92

<http://www.unafam.org>

UNAPEI

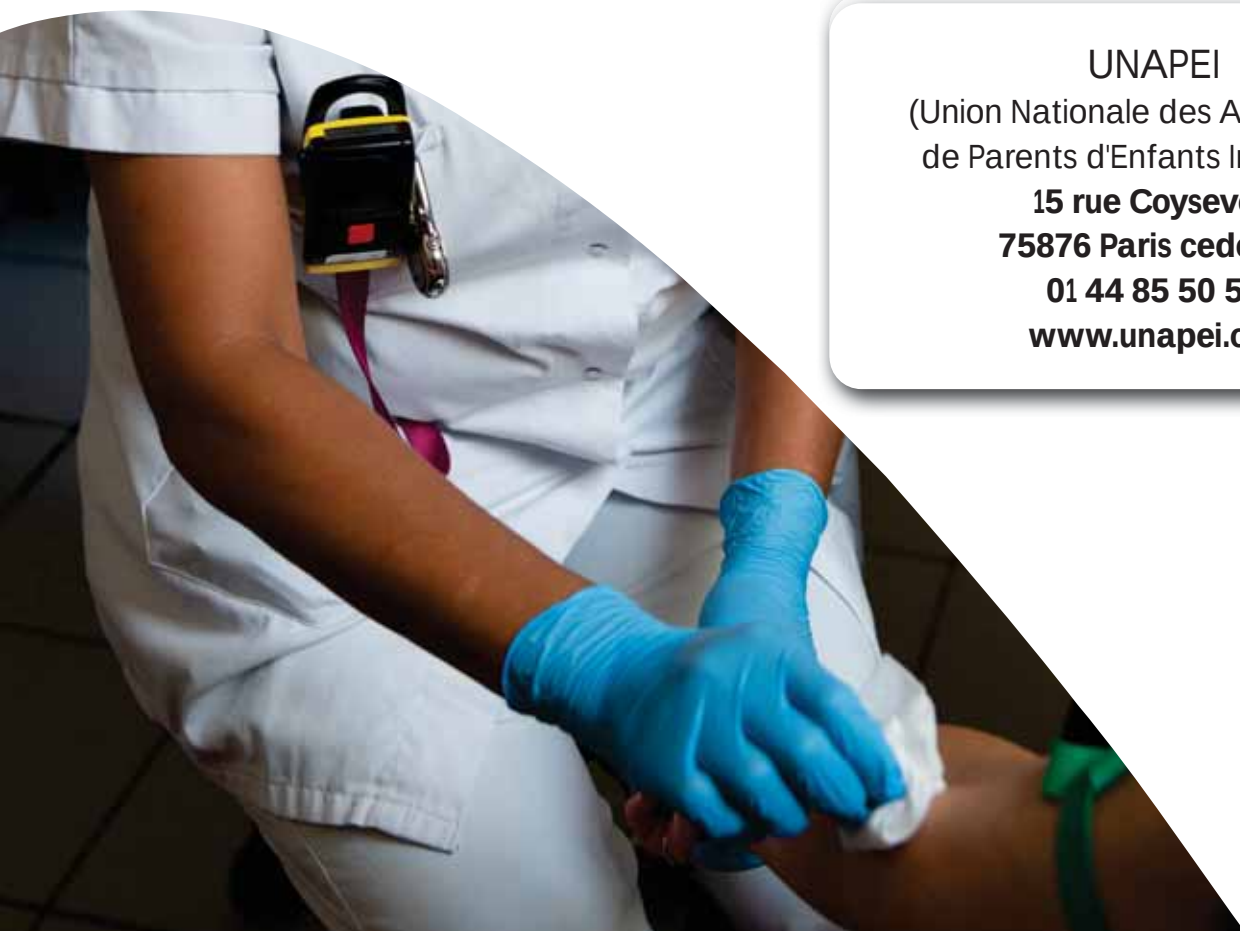
(Union Nationale des Associations
de Parents d'Enfants Inadaptés)

15 rue Coysevox

75876 Paris cedex 18

01 44 85 50 50

www.unapei.org



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.

Les 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)

ANNEXES

Pour vous repérer dans l'établissement de Villejuif

Bureau des admissions (jour)	H8
Bureau accueil et orientation (BAO) (nuit)	I8
Bibliothèque	K2
Boîte aux lettres	H8
Bureau Relations Usagers	H7
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





Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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

nom de jeune fille

prénoms

né(e) le _____ à _____

nomme la personne de confiance suivante

nom

nom de jeune fille

prénoms

né(e) le _____ à _____

domicilié(e) au

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

Attestation

Je soussigné(e)

nom

nom de jeune fille

prénoms

né(e) le à

domicilié(e) au

code postal ville

téléphone

autorise le Docteur

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

Fait à le

Signature



Vos notes

[illegible]



Groupe hospitalier Paul Guiraud
54 avenue de la République
BP 20065
94806 Villejuif Cedex

www.psysudparis.fr

