



Bienvenue



89, avenue des Grésillons
92230 Gennevilliers
Tél. : 01 40 80 66 66
www.hopitalsaintjean.fr

nom :

adresse :

.....
.....

date d'entrée du patient :



ÉDITO

Madame, Monsieur,

L'Union Mutualiste d'Initiative Santé (UMIS), la direction et l'ensemble des équipes de l'hôpital Saint-Jean vous souhaitent la bienvenue au sein de leur établissement et vous remercient de votre confiance.

Ce livret d'accueil est réalisé à votre intention dans le but de vous donner les informations nécessaires à votre séjour et vous aider dans la compréhension de votre parcours de soins. Nous compléterons ces informations tout au long de votre séjour.

L'hôpital Saint-Jean place la qualité et la sécurité des soins, le respect de vos droits et votre confort au cœur de ses préoccupations. Dans le cadre de notre politique d'amélioration continue, nous vous invitons à répondre au questionnaire de satisfaction ci-joint.

Nous resterons toujours attentifs à mettre l'humain au cœur de notre démarche.

Nous vous souhaitons un agréable séjour dans notre établissement et un bon rétablissement.

Christophe Mazabraud,
directeur général

Anne Duchet,
directrice

SOMMAIRE

■ PRÉSENTATION DE L'HÔPITAL SAINT-JEAN	4
Qui sommes-nous ?	
Nos équipes	
Numéros utiles et horaires	
Les consignes de sécurité	
■ VOTRE ADMISSION	6
Formalités d'admission	
Frais de séjour	
■ VOTRE SÉJOUR	7
Hospitalisation complète	
Hospitalisation partielle	
■ PRÉPARER VOTRE SORTIE	12
■ QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS	13
Démarche qualité	
Gestion des risques	
■ NOTRE ENGAGEMENT CONTRE LA DOULEUR	14
■ VOS OBLIGATIONS	15
■ VOS DROITS ET INFORMATIONS	16
■ LA COMMISSION DES USAGERS	18

Qui sommes-nous ?

L'hôpital Saint-Jean est un Etablissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC) appartenant à l'Union Mutualiste d'Initiative Santé (UMIS).

L'hôpital Saint-Jean offre des services de proximité :

- > d'hospitalisation complète ou partielle,
- > de consultations externes,
- > d'imagerie médicale.

Titulaire d'une autorisation en soins de suite et de réadaptation, l'hôpital Saint-Jean spécialisé dans la prise en charge des affections de l'appareil locomoteur et des affections du système nerveux accueille en hospitalisation complète ou en hospitalisation partielle et il propose :

- > 46 lits d'hospitalisation complète en ortho-traumatologique,
- > 20 places d'hospitalisation partielle en ortho-traumatologique,
- > 19 lits d'hospitalisation complète en neurologie,
- > 6 places d'hospitalisation partielle en neurologie.

Notre plateau technique comprend :

- > Deux salles de kinésithérapie (40 postes), une salle d'ergothérapie et deux bureaux d'orthophonie,
- > Une salle d'isocinétique,
- > Une balnéothérapie,
- > Une cuisine et un appartement thérapeutiques,
- > Un service d'imagerie conventionnelle et d'échographie.

L'hôpital Saint-Jean dispose d'une pharmacie à usage intérieur.

Nos équipes

Une équipe pluridisciplinaire de 110 salariés est à vos côtés pour vous apporter tout le savoir-faire et toute la sérénité que nécessitent vos soins.

Elle est composée par les médecins, l'équipe de rééducation (les masseurs-kinésithérapeutes, ergothérapeutes, diététiciens, orthophonistes, éducateurs sportifs, psychologues et neuro-psychologues), l'équipe de soignants (cadres de santé, infirmiers, aides-soignants), les agents des services hospitaliers, les brancardiers, les services médico-techniques (radiologie et pharmacie), l'animateur, le service social, le service qualité, les services administratifs (accueil, secrétariat, secrétariat médical, comptabilité, ressources humaines, admission et facturation) et les services logistiques et techniques.

À RETENIR

> Tenue blanche / liseré vert = infirmier(e)

> Tenue blanche / liseré bleu = aide-soignant(e)

> Tenue blanche / liseré rose = agent des services hospitaliers



Numéros utiles et horaires

Nous vous accueillons :

- > Du lundi au vendredi de 8 h à 19 h 45.
- > Le week-end et jours fériés de 13 h 00 à 19 h 45.
- > Les visites sont autorisées tous les jours de 13 h à 19 h 45.
- > Les enfants de -12 ans ne sont pas acceptés dans les étages d'hospitalisation.

Des espaces d'accueil sont aménagés au RDC pour que vous puissiez accueillir vos familles.

- > Vous pouvez joindre l'accueil par téléphone au 01 40 80 66 66.
- > Ou par mail accueil@hopitalsaintjean.fr

- > De votre chambre, composez le 9.
- > L'assistant(e) social(e) reçoit sur RDV le mardi et le jeudi, de 8 h à 16 h.

Vous pouvez prendre RDV au 01 40 80 66 66 ou en composant le 9 de votre chambre.

N'hésitez pas à signaler au personnel tout problème d'ordre technique ou autre que vous pourrez constater.

Consultez notre site : www.hopitalsaintjean.fr

Les consignes de sécurité

En cas d'incendie, vous devez vous conformer aux directives du personnel soignant, conformément aux plans d'évacuation et consignes affichés dans les services.

VOTRE ADMISSION

Formalités

Votre admission se fait du lundi au vendredi après accord médical.

Documents à apporter

- > Vos papiers d'identité (carte nationale d'identité, passeport ou carte de séjour),
- > Votre carte vitale,
- > Le cas échéant, copie de votre carte de mutuelle, assurance privée, attestation Couverture Maladie Universelle (CMU) ou d'Aide médicale d'état (AME), volet d'accident de travail,
- > Une attestation de domicile de moins de trois mois.

N'oubliez pas de vous munir des documents médicaux en votre possession (radiographies, ordonnances, résultats d'exams, d'analyses...). Si le patient est sous tutelle, il sera demandé la pièce d'identité du tuteur légal.

INTERPRÈTE



En cas de besoin, nous vous invitons à vous renseigner auprès du personnel de l'établissement.



Les frais de séjour

Si vous êtes assuré social

L'hôpital Saint-Jean est conventionné et obéit aux règles de la Sécurité sociale. L'ensemble des frais d'hospitalisation étant pris en charge par votre organisme de couverture sociale, il reste à votre charge :

- > le forfait journalier (FJ) de 20 € par jour*, s'il n'est pas pris en charge par votre mutuelle.
- > La participation à la solidarité (PAS) de 24 € pour l'ensemble du séjour*, s'il n'est pas pris en charge par votre mutuelle.
- > Le prix de la chambre particulière facturée au tarif en vigueur.
- > Le montant du ticket modérateur (20 % au maximum des frais de séjour lorsque ceux-ci ne sont pas pris en charge à 100 % par la Sécurité sociale ou par la mutuelle).
- > Les différents suppléments non compris dans le prix de journée (communications téléphoniques, télévision, suppléments hôteliers...).

Si vous n'êtes pas assuré social

L'Hôpital Saint-Jean établira un devis et il vous sera demandé de régler, dès votre entrée, le montant estimé correspondant à votre hospitalisation.

*Tarif en vigueur au 01/01/2019

VOTRE SÉJOUR



Votre séjour en hospitalisation complète

Le règlement intérieur et le contrat de séjour vous seront remis le jour de votre arrivée.

Les effets personnels

N'oubliez pas d'apporter quelques effets personnels pour votre séjour :

- > Linge de nuit et chaussons,
- > Tenue confortable pour la rééducation (survêtement et chaussures fermées ou chaussures de sport),
- > Maillot de bain (pas de short de bain), bonnet de bain, drap de bain, chaussons de piscine ou claquettes antidérapantes pour la balnéothérapie,
- > Nécessaire de toilette (gel douche, dentifrice, brosse à dents...) et linge de toilette.

Votre suivi médical

Le médecin vous verra régulièrement au cours de votre séjour pour adapter votre projet de rééducation en fonction de son évolution et fixer une date de fin d'hospitalisation.

Il est déconseillé de conserver des objets de valeur dans votre chambre. L'hôpital Saint-Jean décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol.

Votre traitement personnel

Il est important que vous apportiez votre dernière ordonnance. Vous devez remettre votre traitement personnel à l'infirmier(ère) dès votre entrée. En effet, votre traitement est dispensé par la pharmacie de l'établissement. Vos médicaments seront gardés dans un endroit sécurisé du service et vous seront restitués à votre sortie.





VISITES

Vos parents et vos amis sont les bienvenus. Nous savons que leur présence auprès de vous est d'un grand réconfort. Les visites sont autorisées tous les jours de 13 h à 19 h 45.

Nous prions les visiteurs de sortir des chambres au moment des soins.

VOS VISITEURS DOIVENT IMPÉRATIVEMENT :

- > Respecter les horaires de visite,
- > Ne pas venir à plus de deux personnes à la fois dans la chambre,
- > Ne pas apporter d'aliments périssables,
- > Respecter le repos des autres patients,
- > Respecter le personnel,
- > Respecter la propreté des locaux et du jardin,
- > Ne pas fumer, ni vapoter dans l'enceinte de l'établissement,
- > Ne pas stationner devant les entrées de l'établissement.

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Merci de bien vouloir utiliser les téléphones en mode silencieux.



VOTRE CHAMBRE

L'hôpital Saint-Jean met à votre disposition des chambres individuelles ou doubles. Vous pouvez demander une chambre individuelle moyennant un supplément.

Sur demande, toutes les chambres disposent lors de votre admission :

- > d'une télévision avec télécommande,
- > d'une ligne téléphonique personnelle,

L'attribution de la chambre individuelle reste entièrement dépendante des disponibilités de l'établissement au moment de votre entrée.

- > Un code d'accès WIFI GRATUIT vous est remis par le service des admissions.



LES REPAS

Durant votre séjour, nous vous proposons une restauration qui répond à vos besoins et contribue à votre rétablissement, fournie par un prestataire spécialisé. Les menus sont élaborés par notre diététicienne et servis par notre équipe hôtelière.

Si votre état de santé nécessite un régime particulier les menus seront adaptés et leur suivi respecté.

Le petit déjeuner est servi en chambre à 8h.

Le déjeuner est servi en salle à manger à 12h et le dîner à 19h.

A noter que les déjeuners et dîners en chambre ne sont autorisés que sur prescription médicale et sont servis respectivement à 12h00 et 18h00.

Boissons et suppléments peuvent être servis aux repas moyennant une participation. Des repas accompagnants sont disponibles sur demande la veille et resteront à votre charge. Notre diététicienne est à votre disposition pour des informations ou conseils nutritionnels.



ATELIERS SANTÉ

Sur avis médical, vous pouvez être conviés ainsi que vos familles à des ateliers sur les thèmes de l'hypertension artérielle, des prothèses, de la nutrition, de la douleur, des facteurs de risque AVC...



LOISIRS, ANIMATION, CULTURE

Un animateur organise de nombreux ateliers récréatifs, jeux collectifs et activités culturelles auxquels vous êtes invités à participer. Une salle d'animation avec une bibliothèque et un accès à internet est à votre disposition au rez-de-chaussée dans l'espace vie et vous offre gratuitement un choix de livres, de revues et de jeux de société que vous serez tenu(e) de restituer lors de votre départ.

La salle est ouverte tous les jours de 11 h à 20 h.

Des évènements organisés vous seront proposés tout au long de votre séjour :

- > Concerts,
- > Pièces de théâtre,
- > Ateliers artistiques,
- > Projections de film,
- > Sorties...

Un questionnaire de souhaits d'activités vous est remis à votre arrivée.

L'animateur est présent suivant le planning affiché sur la porte de la salle d'animation et joignable au poste 230.



JARDIN

Un espace vert vous permettra de vous détendre et de profiter du soleil.



TÉLÉPHONE

À votre entrée et à votre demande, nous vous remettons le code confidentiel ainsi que le numéro de votre ligne directe. L'usage du téléphone portable est interdit pendant les séances de rééducation.



TÉLÉVISION

Lors de votre admission, vous serez informé(e) sur le fonctionnement et le coût journalier de ce service. Les téléviseurs personnels ne sont pas admis.



COURRIER

Vous pouvez faire adresser du courrier à votre nom à l'adresse Hôpital Saint-Jean, 89 avenue des Grésillons - 92230 Gennevilliers II est distribué tous les jours, du lundi au vendredi.



PRESSING

L'établissement n'assure pas l'entretien des effets personnels. En cas de nécessité, un prestataire pourra intervenir. Ce service reste à votre charge.



COIFFURE ET ESTHÉTIQUE

Ces prestations vous sont proposées selon votre demande. Le personnel soignant de votre étage vous communiquera les coordonnées pour prendre RDV. Les frais occasionnés seront à votre charge.



PÉDICURE

Les RDV avec un pédicure peuvent être pris après accord médical. Le personnel soignant de votre étage vous communiquera les coordonnées pour prendre RDV. Les frais occasionnés seront à votre charge.



PERMISSIONS

Pour des raisons de responsabilité, vous ne pouvez sortir de l'hôpital sans autorisation préalable. Le non-respect de cette règle déchargerait l'établissement de toute responsabilité en cas d'accident.

Les permissions de sortie à la journée peuvent être accordées le week-end par le médecin et le directeur de l'établissement, de 9h30 à 18h30.

Ces permissions commencent le samedi à 9h30 et prennent fin le dimanche au plus tard à 18h30.

Vous devez en faire la demande auprès du personnel soignant de votre étage au plus tard le mercredi à 17h.

Les déplacements pour cause personnelle du patient sont à sa charge.



SECRET MÉDICAL

Le personnel n'est pas autorisé à donner des nouvelles des patients par téléphone. Le personnel est tenu au respect du secret médical en toutes circonstances.

CULTE

Toute personne hospitalisée doit pouvoir être en mesure de participer à l'exercice de son culte, sous réserve de ne pas gêner la tranquillité des autres patients et de respecter les règles de sécurité incendie. Vous pouvez contacter un représentant du culte de votre choix. Leurs coordonnées sont affichées à



UTILISATION DU PLATEAU TECHNIQUE

Toute présence sur le plateau technique et toute utilisation des appareils de rééducation ne peuvent se faire qu'avec et sous la responsabilité d'un rééducateur.

Votre séjour en hospitalisation partielle

Votre médecin vous a prescrit une prise en charge en hospitalisation partielle avec retour au domicile chaque jour.

Les patients pris en charge en hospitalisation complète peuvent intégrer l'hospitalisation partielle sur avis médical.

Le service d'hospitalisation partielle est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 17h.

Le jour de votre arrivée, le règlement intérieur vous sera remis par le secrétariat médical.



SUIVI ADMINISTRATIF

Avant chacune de vos séances de rééducation en hospitalisation partielle, vous devez impérativement vous présenter à l'accueil (standard).

Vous devez prévenir en cas de retard ou d'absence en appelant le 01 40 80 66 73 ou le 01 40 80 66 66.

Les absences et les retards peuvent entraîner un arrêt de l'hospitalisation.



TRANSPORTS EN SÉRIE

Si votre état de santé le nécessite, le médecin établira une prescription de transport selon votre degré d'autonomie.



SUIVI MÉDICAL

A l'issue du 1^{er} RDV de consultation, le planning de votre projet de rééducation personnalisé vous sera remis par le secrétariat médical et une date prévisionnelle de fin de prise en charge vous sera communiquée.

Si vous désirez rencontrer le médecin, vous pourrez prendre un rendez-vous auprès du secrétariat médical.

Le médecin vous verra régulièrement au cours de votre séjour pour adapter votre projet de rééducation en fonction de son évolution et fixer une date de fin d'hospitalisation.



RÉÉDUCATION

La rééducation est effectuée en demi-journée sur prescription médicale par un kinésithérapeute référent, soit en piscine, soit sur le plateau technique entre 9h et 17h.

Selon votre pathologie, votre médecin prescrira une prise en charge pluridisciplinaire (orthophonie, ergothérapie, psychologie, neuropsychologie...).



BALNÉOTHÉRAPIE

Le plateau technique bénéficie d'une balnéothérapie. Si des soins de balnéothérapie vous sont prescrits, vous devez apporter l'équipement nécessaire: bonnet de bain, maillot de bain, serviette et claquettes antidérapantes.



SUIVI DES SOINS INFIRMIERS

Les soins (pansements, prélèvements, ablation de fils) sont effectués par l'infirmière, sur prescription médicale et sur rendez-vous, au 2^{ème} étage.



UTILISATION DU PLATEAU TECHNIQUE

Toute présence sur le plateau technique et toute utilisation des appareils de rééducation ne peuvent se faire qu'avec et sous la responsabilité d'un rééducateur.

L'usage du téléphone portable est interdit pendant les séances de rééducation.



PRÉPARER VOTRE SORTIE

La date prévisionnelle de votre sortie vous est communiquée dès votre arrivée par le médecin responsable de votre prise en charge qui prononcera également la décision de sortie.

Votre mode de sortie envisagé est également discuté lors de votre entrée.

Afin de préparer votre sortie en toute quiétude, un livret d'information détaillant les services et les aides qui peuvent vous être proposés vous sera remis.

L'assistant(e) social(e) est à votre disposition pour vous accompagner dans vos démarches. Son champ d'intervention concerne votre devenir à l'issue de l'hospitalisation (retour à domicile, mise en place des aides appropriées, informations sur vos droits,...)

L'assistant(e) social(e) reçoit sur RDV le mardi et le jeudi, de 8 h à 16 h.

Vous pouvez prendre RDV au 01 40 80 66 66 ou en composant le 9 de votre chambre.

Les formalités lors de votre sortie

La date de votre sortie est décidée par le médecin du service au plus tard la veille de votre départ. Les sorties ont lieu le matin à 9h30, du lundi au vendredi. Le personnel vous remettra vos documents de sortie, ordonnances, radiographies et vous restituera votre traitement personnel.

Le jour de votre sortie

Vous devrez vous présenter au service des admissions-frais de séjour au rez-dechaussée afin de régulariser votre dossier. Le service des admissions-frais de séjour est ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 17 h.

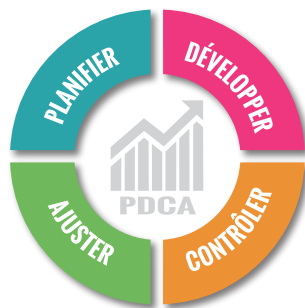
Les transports

Pour regagner votre domicile, il vous appartient d'assurer votre transport par vos propres moyens ou à l'aide de vos proches.

Vous devez définir par quel moyen vous rentrerez et identifier qui peut venir vous chercher.

Si votre état de santé le nécessite, le médecin établira une prescription selon votre degré d'autonomie : transport assis ou allongé. Seuls les transports faisant l'objet d'une prescription médicalement justifiée peuvent être pris en charge par l'assurance-maladie. Le transport n'est pas obligatoirement pris en charge par l'assurance-maladie, même si vous souffrez d'une affection longue durée (ALD). Vos déplacements avec votre véhicule personnel ou en transport en commun peuvent être pris en charge sous certaines conditions. Nous vous invitons à prendre contact avec votre caisse d'assurance-maladie pour plus de renseignements.

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS



Démarche qualité

Dans le cadre de sa politique qualité et sécurité des soins, l'hôpital Saint-Jean et l'ensemble de ses équipes s'inscrivent depuis toujours dans une démarche d'amélioration continue.

L'excellence de la qualité et de la sécurité des soins est au cœur de nos préoccupations.

Nous évaluons régulièrement nos pratiques. Nous suivons des indicateurs de qualité et de sécurité des soins ainsi que le niveau de satisfaction des patients.

L'hôpital Saint-Jean est inscrit dans le processus de certification de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Vous pouvez consulter ces indicateurs sur les tableaux d'affichage de l'établissement et sur le site internet www.scopesante.fr

Gestion des risques

L'établissement mène une politique de gestion des risques dans le but de garantir la sécurité du patient et des soins qui lui sont délivrés et, en particulier, de diminuer le risque de la survenue d'évènements indésirables chez le patient.

La gestion des risques repose notamment sur la mise en œuvre d'un système de vigilances :

- > La pharmacovigilance pour les médicaments,
- > La matériovigilance pour les dispositifs médicaux,
- > La radiovigilance pour les examens de radiologie,

- > L'infectiovigilance pour les infections microbiennes,
- > L'identitovigilance pour la bonne identification des patients.

Cellule d'Identito-Vigilance

La continuité des soins exige de pouvoir identifier avec fiabilité un patient, dans tous les systèmes d'informations de l'établissement.

1 erreur d'identité = 1 risque pour la santé
Ne soyez pas étonné(e) d'être régulièrement interrogé(e) sur votre identité, cela fait partie de la vigilance demandée aux professionnels au cours de votre prise en charge. Un bracelet d'identification vous sera remis. Vous devez le porter obligatoirement tout au long de votre séjour.

Lutte contre les infections associées aux soins

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou à la suite d'une hospitalisation et si elle était absente à l'admission.

Au sein de l'établissement, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) est chargé d'organiser, avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) et les correspondants hygiènes, la surveillance et la prévention des risques infectieux.

Votre collaboration ainsi que celle de vos visiteurs, sont indispensables pour la qualité des soins. La prévention est l'affaire de tous : personnels, patients et visiteurs.

NOTRE ENGAGEMENT CONTRE LA DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité. Elle n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer.

Notre établissement et le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) s'engagent à prendre en compte, atténuer, soulager votre douleur quelle qu'en soit l'origine tout au long de votre séjour. Votre participation sera très utile pour nous aider à la contrôler.

N'hésitez pas à en parler, votre médecin en cherchera les causes et mettra en œuvre tous les moyens dont il dispose pour la soulager.

Votre douleur est un signal que vous ne devez pas ignorer. Elle doit être prévenue, évaluée et prise en charge.

C'EST VOTRE DROIT

Si j'ai mal, j'ose en parler à un professionnel de santé, si besoin avec l'aide de mon entourage.

- > La douleur qui persiste, change ou s'aggrave peut traduire un changement de mon état de santé,
- > Mon médecin m'interroge, m'écoute et m'examine pour évaluer et comprendre les causes de ma douleur,

- > J'indique aux professionnels de santé quels soins, quels actes, quels examens me font mal (pansements, perfusions...) et quelles positions augmentent ma douleur,
- > Je les informe de ce qui a déjà permis de la soulager.

Je discute avec les professionnels de santé.

- > Pour comprendre ce qui a pu aggraver ou modifier ma douleur (je décris son intensité, sa durée),
- > Pour connaître les risques que peuvent révéler des changements de ma douleur (réapparition soudaine, durée de plus de 2 mois...),
- > Pour les aider à choisir l'association de traitements la mieux adaptée à ma situation : antalgiques, traitements non médicamenteux.

Je contribue à réduire la douleur et les risques qu'elle peut provoquer.

- > J'apprends à évaluer la douleur que je ressens avec des outils adaptés (échelle...),
- > Je ne modifie pas mon traitement sans en informer le médecin qui me suit,
- > Je consulte un professionnel de santé en cas de modification de ma douleur ou de changement de mon état de santé notamment, une douleur qui persiste plus de 2 mois nécessite une prise en charge particulière dans une consultation de la douleur,
- > Je signale à un professionnel de santé les effets du traitement (efficacité, effets inattendus).

VOS OBLIGATIONS

A votre entrée, un règlement intérieur vous est remis et vous signez un contrat de séjour qui détermine et précise les règles générales et permanentes relatives à la discipline, à l'hygiène et à la sécurité.

Le respect d'autrui

Comme tout un chacun, vous devez traiter avec égards le personnel qui participe à votre prise en charge, ainsi que les autres patients et leur entourage.

Le respect de la réglementation anti-tabac

Nous vous rappelons qu'il est rigoureusement interdit de fumer dans l'enceinte de l'établissement. Le décret du 15 novembre 2006 prévoit le paiement d'une amende pour les contrevenants. Si vous souhaitez entreprendre une démarche d'arrêt du tabac, le personnel du service est à votre disposition. Il est également interdit de vapoter dans l'établissement.

La tranquillité des autres patients

Afin de respecter le repos de chacun, vous devez limiter :

- > le niveau sonore, notamment de la télévision,
- > les communications téléphoniques après 22 heures,
- > le nombre de personnes vous rendant visite en même temps.

Les horaires des visites peuvent être limités et adaptés selon les services ou selon les besoins.

Pour votre sécurité

Les boissons alcoolisées, les denrées, surtout périssables, sont interdites.

Il en est de même pour les médicaments, sauf ceux prescrits par le médecin qui assure votre prise en charge au sein de l'établissement. Attention : l'utilisation des téléphones portables peut perturber le fonctionnement de certains appareils médicaux et vous mettre en danger ainsi que les autres patients.

Le respect de la laïcité

L'établissement respecte les croyances et les convictions des personnes accueillies.

Toutefois, l'expression de celles-ci ne doit porter atteinte ni au fonctionnement du service, ni à la qualité des soins, ni aux règles d'hygiène, ni à la tranquillité des autres personnes hospitalisées ou de leurs proches. Tout acte de prosélytisme est en outre interdit.

Votre contribution personnelle à la lutte contre les infections contractées à l'hôpital

L'hôpital est un lieu de soins, mais c'est aussi un lieu à risques d'infection, tout particulièrement pour les patients les plus fragilisés par leur maladie ou leur traitement. Ils sont alors susceptibles de contracter pendant leur séjour une infection nosocomiale, c'est-à-dire une infection contractée à l'hôpital.

Le renforcement de la sécurité des soins vis-à-vis du risque infectieux est, bien sûr, une véritable priorité pour tous les professionnels de notre établissement, et les équipes conjuguent leurs efforts pour éviter, autant que possible, la survenue des infections.

De ce fait, nous vous remercions d'être attentifs au respect des règles d'hygiène.

VOS DROITS ET INFORMATIONS

Informatique et libertés

Votre passage à l'hôpital Saint-Jean donne lieu à la constitution d'un dossier qui sera consulté chaque fois que vous reviendrez dans notre établissement, dans le strict respect du secret médical et dans les conditions fixées par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978, relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés. Les données vous concernant font l'objet d'un traitement informatisé dans les conditions fixées par la loi précédemment citée. Ces données protégées par le secret médical, sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement à des fins statistiques. Vous pouvez avoir accès aux données informatiques vous concernant et exercer votre droit de rectification le cas échéant.

Accès au dossier médical

La loi du 4 mars 2002 réaffirme l'accès direct du patient à son dossier médical. Conformément à la loi du 4 mars, vous pouvez accéder à votre dossier directement ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix en adressant une demande par courrier en lettre recommandée avec accusé de réception à la Direction de l'Hôpital Saint-Jean, accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité. La demande peut être faite par l'intéressé(e), son représentant légal, ou ses ayants droit en cas de décès. Aucune information ne peut être donnée par téléphone sur votre état de santé par le corps médical. Les éléments de ce dossier sont protégés par des règles de confidentialité : ils ne peuvent pas être communiqués à des tiers, sauf par une décision explicite de votre part.

Le délai de délivrance des informations, est à compter de la réception du courrier, de :

- > 8 jours après observation d'un délai de 48 h,
- > 2 mois pour les dossiers qui datent de plus de cinq ans.

Les frais sont à la charge du demandeur.

Information et consentement aux soins

Les équipes médicales et soignantes sont à votre service. Elles peuvent vous confier toute information concernant votre état de santé et votre traitement, dans le cadre de leurs compétences et dans les règles professionnelles qui leur sont applicables. Vous avez constamment le droit d'être informé(e) de votre état de santé. Le consentement aux soins nécessite en effet une information précise de la part des équipes soignantes et médicales.

Désignation de la personne de confiance

La loi du 4 mars 2002 sur les droits des malades donne la possibilité à toute personne majeure de désigner par écrit une « personne de confiance », chargée d'exprimer son consentement pendant la durée d'hospitalisation. Cette disposition ne s'applique pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée, sauf accord du juge des tutelles. La personne de confiance peut être un parent, un ami, votre médecin traitant.

Directives anticipées

Il est fait application de la loi n° 2016-87 du 2 février 2016 créant de nouveaux droits en faveur des malades et des personnes en fin de vie. Toute personne majeure et capable peut rédiger des directives anticipées dans lesquelles elle exprime ses volontés relatives

à sa fin de vie. Ces directives sont révisables ou révocables à tout moment. Elles doivent être rédigées moins de 3 ans avant l'état d'inconscience de la personne. Si vous avez rédigé vos directives anticipées préalablement à votre admission dans l'établissement, veuillez signaler leur existence et nous remettre le document. Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées, parlez-en à l'équipe soignante qui vous remettra un formulaire.

Plaintes et réclamations

Conformément à l'article L. 112-3 du Code de la santé publique, l'hôpital a mis en place une Commission Des Usagers (CDU). Elle est chargée de veiller au respect des droits des usagers, de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes soignées et de leurs proches. Les coordonnées des membres de la CDU sont affichées dans les services d'hospitalisation. Un médiateur médical ou non médical est, au besoin, à votre disposition.

Respect de l'intimité

Le respect de votre intimité doit toujours être préservé, notamment lors de tous les soins prodigués durant votre séjour (pansements, toilette...).

Droit à l'anonymat

Ce droit est applicable à toute personne hospitalisée qui souhaite conserver son anonymat vis-à-vis des personnes extérieures à l'établissement. Vous devez en faire la demande lors de votre admission.

La protection des majeurs protégés

La loi du 3 janvier 1968 insérée dans le Code civil (articles 488 à 514) et dans le Code de la santé publique (L. 326-1) protège le majeur dont des facultés sont altérées et le mettent hors d'état de pourvoir à ses intérêts.

Plusieurs régimes de protection existent :

> la sauvegarde de justice : La sauvegarde de justice est une mesure de protection juridique de courte durée qui permet à un majeur d'être représenté pour accomplir certains actes.

Cette mesure peut éviter de prononcer une tutelle ou une curatelle, plus contraignantes. Il s'agit d'une mesure provisoire ; par ailleurs, pendant la durée de la procédure de mise sous tutelle ou curatelle, le juge peut placer la personne à protéger sous sauvegarde de justice. Le majeur ainsi protégé conserve l'exercice de ses droits, mais les actes passés pendant cette période, et qui le lèseraient, sont susceptibles d'être contestés en justice.

> la curatelle : Ce régime s'applique à une personne qui, sans être hors d'état d'agir elle-même, a besoin d'être conseillée et contrôlée dans les actes de la vie civile. Celle-ci conserve ses droits civiques.

> la tutelle : Ce régime s'applique à une personne qui a besoin d'être représentée de manière continue dans les actes de la vie civile. Cela suppose une altération grave des facultés mentales ou corporelles. Toute décision de protection est décidée par le juge des tutelles, après expertise médicale.

Bienveillance

Nos équipes sont engagées dans une démarche de bienveillance visant à promouvoir le bien-être de l'utilisateur. La Commission Des Usagers à laquelle participent des représentants d'utilisateurs veille à cette démarche.

Dons d'organes

La loi autorise à prélever les organes d'une personne décédée sauf en cas de refus préalable de cette dernière. La loi du 26 janvier 2016 réaffirme le principe de consentement présumé au don d'organe, précise les modalités de refus de prélèvement et clarifie le rôle des proches. Si vous êtes favorable au don d'organes, faites-le savoir à vos proches, signez votre accord par écrit ou demandez une carte de donneur. Si vous vous opposez au don d'organes, faites-le également savoir à vos proches, signez votre refus par écrit ou inscrivez-vous sur le registre national des refus.

LA COMMISSION DES USAGERS

Missions

- > Veiller au respect du droit des patients,
- > Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches,
- > Veiller à ce que les démarches des patients soient facilitées.

Comment contacter les membres de la Commission Des Usagers ?

La liste nominative et actualisée des membres de la commission est :

- > Affichée dans l'établissement,
- > Remise dans le livret d'accueil,
- > Diffusée sur notre site internet.

CHARTRE DE LA BIENTRAITANCE

"Bien traiter" les usagers de l'hôpital Saint-Jean c'est "reconnaître en eux des hommes et des femmes, qui ont un passé souvent riche, une histoire de vie et une identité singulière, une famille, un statut de sujet à part entière, quelle que soit la gravité de leurs maladies et de leur état de dépendance".

1. AUTONOMIE

Identifier les besoins de l'utilisateur, afin d'apporter des réponses adaptées, qui favorisent son autonomie, de jour comme de nuit.

2. MODE DE VIE

Prendre en considération la liberté de choix et de décision de l'utilisateur, ses goûts, et ses habitudes.

3. INTIMITÉ

Respecter l'intimité de l'utilisateur, l'estime de soi, en tenant compte de son mode de vie.

4. RELATION

Etre attentif à la qualité de la communication et à son comportement envers l'utilisateur.

5. ECOUTE

Repérer les attentes et les appréhensions de l'utilisateur et chercher ensemble des solutions adaptées.

6. INFORMER

Renseigner l'utilisateur sur les informations le concernant et s'assurer de sa bonne compréhension.

7. CONFORT

S'assurer et favoriser le bien-être de l'utilisateur.

8. MOBILITÉ

Favoriser la mobilité de l'utilisateur par le biais d'aides techniques en tenant compte de sa pathologie.

9. ACCOMPAGNEMENT

Favoriser les liens et les échanges avec le personnel soignant, les proches et l'entourage de l'utilisateur.

10. Evaluation

Prendre en compte la satisfaction des patients et entourage dans la dynamique d'amélioration continue des prestations proposées.

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



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.



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



L'**information** donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



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



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



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

* Le document intégral 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.

CHARTRE

Acteur du mouvement Mutualiste, garante des valeurs défendues depuis plusieurs décennies par la F.N.D.I.R.P*, l'Union Mutualiste d'Initiative Santé a l'ambition de gérer ses établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux et de développer ses activités dans le respect des valeurs qui sont les siennes et qu'elle prétend défendre et déployer.

Pour cela, l'UMIS s'engage et entend :

- 1 *Inscrire son action selon les principes de mise en valeur des sociétés de personnes, de non lucrativité, de transparence et de saine gestion, qui sont les bases de la pérennité du modèle mutualiste.*
- 2 *Faire valoir la primauté de la personne et du travail sur le capital, soutenir le développement durable, ainsi que les pratiques socio-économiques et politiques équitables. Servir ses membres, ou la collectivité plutôt que d'engendrer des profits et viser le rendement financier.*
- 3 *Contribuer à la sauvegarde d'un service public de qualité.*
- 4 *Agir dans le respect de la personne humaine et contre toute forme de discrimination. Garantir la dignité, l'intégrité, l'intimité de ses usagers et assurer leur sécurité et leur confort.*
- 5 *Refuser la discrimination financière et la sélection des risques. Faciliter pour tous l'accès à des compétences, des conseils et des soins adaptés, en particulier pour les plus démunis, dans le respect commun des droits et devoirs de chacun.*
- 6 *Donner à ses usagers le droit d'être entendu, favoriser le droit à l'information. Mettre en place dans tous ses établissements des structures adaptées, destinées à associer le public et les salariés à l'amélioration du service rendu, faire participer les personnes à la définition et à la mise en œuvre des réponses à leurs besoins.*
- 7 *Travailler à modifier les règles d'évaluation généralement admises pour introduire la plus value sociale et environnementale. Procéder de façon régulière à une vérification de la satisfaction des personnes prises en charge.*
- 8 *S'efforcer par la promotion de la recherche et l'expérimentation de favoriser l'innovation et la prévention, en développant des actions qui répondent à des besoins nouveaux, ou qui apportent des solutions nouvelles et différentes à des besoins existants. Dans un contexte d'évolution constante, l'innovation en adéquation avec notre éthique est une nécessité que nous revendiquons.*
- 9 *Associer sans réserves tous les acteurs impliqués dans le champ sanitaire et médico-social, mutualiste et associatif, mutualiser les savoirs et les expériences, prendre appui sur le travail en équipe, initier des partenariats et des coopérations.*
- 10 *Contribuer activement à l'élaboration des politiques publiques, de la réglementation et des différents dispositifs en lien avec ses partenaires, institutionnels ou issus de la société civile. Soutenir le tissu économique et social local.*

PROTÉGEONS-NOUS LES UNS LES AUTRES



Se laver régulièrement les mains ou
utiliser une solution hydro-alcoolique



PORT DU MASQUE OBLIGATOIRE



Se moucher dans un mouchoir à usage
unique puis le jeter



Tousser ou éternuer dans son coude ou
dans un mouchoir



Eviter de se toucher le visage



Respecter une distance d'au moins un
mètre avec les autres



Saluer sans serrer la main et arrêter les
embrassades



NOTES



UMIS
Union Mutualiste d'Initiative Santé
UNION MUTUALISTE
d'INITIATIVE SANTÉ

L'Hôpital Saint-Jean est un des établissements de l'Union Mutualiste d'Initiative Santé (UMIS).
Organisme à but non lucratif, cette union gère un réseau d'établissements sanitaires et sociaux : deux hôpitaux, un Etablissement d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD) un Centre de Réadaptation Professionnelle (CRP) et un Dispositif Institut Thérapeutique Éducatif et Pédagogique (DITEP)

Hôpital Saint-Jean

89, avenue des Grésillons
92230 Gennevilliers
Tél. : 01 40 80 66 66

accueil@hopitalsaintjean.fr
www.hopitalsaintjean.fr

Venir en transports en commun
Métro : ligne 13 (Asnières-Gennevilliers),
arrêt Gabriel-Péri.
RER C : arrêt Les Grésillons.
Bus : ligne 177, arrêt Cité-jardin.

Venir en voiture : accès facile par l'A86.
Des places de stationnement pour
handicapés se trouvent près de l'hôpital.

L'hôpital Saint-Jean

bénéficie d'un service d'hospitalisation spécialisée ainsi que de consultations et de services médico-techniques de proximité.

Soins de Suite et Réadaptation orthopédie

- 46 lits d'hospitalisation complète,
- 20 places d'hospitalisation partielle.

Soins de Suite et Réadaptation neurologie

- 19 lits d'hospitalisation complète,
- 6 places d'hospitalisation partielle.

