VOTRE LIVRET D'ACCUEIL

Avec nous l'hôpital change

HÔPITAL
La Porte Verte
Géré par l'association CMPV

BIENVENUE

Vous entrez à l'Hôpital La Porte Verte. Au nom de toutes nos équipes, je vous remercie de votre confiance.

Nous mettons tout en œuvre afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles. L'Hôpital La Porte Verte est certifié et cherche à répondre aux exigences les plus élevées en matière de prise en charge médicale, de prévention et de gestion des risques mais aussi de bien-être des patients. Les questionnaires de satisfaction que nous vous demandons de remplir nous permettent de toujours progresser en ce sens.

Ce livret d'accueil a été conçu pour vous par l'équipe de La Porte Verte, avec l'aide des représentants des usagers. Vous y trouverez toutes les informations nécessaires au bon déroulement de votre hospitalisation. Si besoin, n'hésitez pas à questionner l'équipe qui vous prend en charge au quotidien.

Je vous remercie de votre confiance et vous souhaite un prompt rétablissement.

Thomas Lauret – Directeur général

L'hôpital la Porte Verte en quelques chiffres :

- 5 500 hospitalisations/an
- 3 000 Consultations
- 450 salariés
- 2 IRM dont 1 « ouverte », 1 Scanner, 2 échographies, 1 radio
- 80 conventions de partenariats
- 2 hectares de parc arboré
- 35 millions de Chiffre d'affaires

À noter

*Les résultats de la certification et indicateurs sont affichés dans l'établissement et consultables sur www.scopesante.fr

SOMMAIRE

Votre accueil ..... p. 4

Votre hospitalisation ..... p. 7

Votre prise en charge pluri-professionnelle
Vos interlocuteurs
Votre confort
Vos espaces détente et loisirs
Vos droits et obligations

Votre sortie ..... p. 20

INDEX

Documents à apporter p.4
Dossier de sortie p.20
Effets personnels p.6
Frais d'hospitalisation p.22
Localisation des unités médicales p.24
Médicaments p.6, 8
Numéros utiles p.23
Personne de confiance p.6
Service social p.5
Transports, transferts p.8, 22

VOTRE ACCUEIL

Le premier jour de votre prise en charge

C'est au bureau des admissions que commence obligatoirement votre séjour à l'hôpital, avant même de vous rendre dans votre unité de soins.

Si vous êtes admis en dehors de ses heures d'ouverture, vous êtes invité(e) à régulariser votre situation dès que possible.

Les admissions vous accueillent, vous renseignent et constituent votre « dossier patient ». Totalement informatisé, ce dossier comprend l'ensemble des informations relatives à votre situation administrative, sociale et médicale. Il est alimenté et consulté par les professionnels qui vous prennent en charge, dans le respect des règles liées au secret professionnel.

Si vous souhaitez que votre présence dans notre établissement ne soit divulguée à aucun tiers extérieur, nous vous invitons à le signaler dès votre admission.

Les documents à apporter

- Une pièce d'identité avec photo
- Votre carte vitale
- Votre carte de mutuelle
- Votre chéquier pour le versement d'une caution
- L'ordonnance prescrivant vos médicaments
- Le courrier du médecin qui a prescrit votre hospitalisation
- Votre dossier de liaison d'urgence si vous résidez en EHPAD

Hôpital de jour

L'inscription se fait auprès des admissions le premier jour. Les jours suivants, rendez vous directement dans les locaux de l'hôpital de jour.
Nous vous invitons également à consulter la charte de fonctionnement affichée dans les locaux de l'hôpital de jour. Elle comprend les informations spécifiques à ce mode de prise en charge en fonction de votre pathologie.

Votre identité, c'est votre sécurité

Pour votre sécurité, l'hôpital a mis en place une politique d'identito-vigilance :

- nous vérifions votre pièce d'identité,
- nous vous attribuons un numéro d'identification (Identifiant Permanent Patient),
- nous vous posons un bracelet d'identification,
- nous vous demandons régulièrement votre identité pendant votre séjour.

Préparez votre sortie dès votre arrivée !

Le service social évalue votre situation afin de vous conseiller, vous soutenir, vous orienter et faire le lien entre les différentes parties prenantes (famille, services hospitaliers, partenaires extérieurs,...). Il vous aide dans les démarches administratives. Avec lui, et en concertation avec le médecin, vous élaborez le projet le mieux adapté : retour à domicile, structures adaptées, information sur la protection juridique...

Le service social reçoit sur rendez-vous uniquement. Si vous ne pouvez pas vous déplacer, ce rendez-vous peut avoir lieu dans votre chambre.

Tél. 01.39.63.74.16
lundi au vendredi - 9h/16h

Le cas particulier des majeurs protégés

Le bureau des admissions doit être informé de l'existence d'un régime de protection d'un majeur hospitalisé (tutelle, curatelle). Cette situation sera alors prise en compte pendant le séjour. Toutefois, le patient, s'il est en état d'exprimer sa volonté, doit recevoir lui-même l'information et consentir à l'acte médical. Dans le cas contraire, le médecin s'adresse aux personnes chargées de sa protection. Pour toute information, contacter le service social.

Dossier Terr-eSanté et DMP

Lors de votre admission, l'ouverture d'un dossier Terr-eSanté vous est aussi proposée. Cet outil favorise la coordination de votre prise en charge, notamment à la sortie de l'Hôpital. Vos documents de sortie d'hospitalisation y seront automatiquement versés. Grâce à ce dossier, les professionnels – intérieurs et extérieurs à l'Hôpital – que vous aurez désignés pourront accéder aux informations de santé vous concernant.
De la même manière, si vous avez ouvert un Dossier Médical Partagé (DMP) auprès de l'Assurance Maladie, vos documents de sortie d'hospitalisation y seront versés.
Votre médecin référent et/ou à l'assistance sociale peuvent vous aider à déterminer quels professionnels peuvent accéder à votre dossier.

LES RÉPONSES AUX QUESTIONS QUE VOUS VOUS POSEZ

Puis-je avoir une chambre individuelle ?

Les chambres individuelles sont mises à disposition dans la mesure des places disponibles, sur demande ou avis médical. Elles ne peuvent pas faire l'objet de réservation. L'attribution d'une chambre individuelle donne lieu à une facturation dont le montant vous est indiqué lors de votre admission.

Dois-je venir avec mes ordonnances et mes médicaments ?

Oui, ce sont des éléments d'information importants. Afin d'éviter toute interférence médicamenteuse, nous vous demandons de remettre vos médicaments à l'équipe soignante dès votre arrivée. L'Hôpital vous fournit les médicaments nécessaires pendant la durée de votre hospitalisation. Dans certains cas, après accord du médecin, il est possible d'utiliser vos médicaments personnels.

Dois-je régler quelque chose dès mon admission ?

Un chèque de caution vous est demandé dans l'attente de la confirmation de la prise en charge par la sécurité sociale et par votre mutuelle. Il permet également de garantir le paiement des services supplémentaires utilisés (téléphone, coiffeur, etc.).

Pour plus de renseignements, le bureau des admissions est à votre disposition.

Que dois-je apporter comme effets personnels ?

Pour votre confort, pensez à prendre vos serviettes de toilette car l'établissement ne les fournit pas, vos affaires de toilette usuelles et votre linge personnel (pyjama, robe de chambre, pantoufles, etc.). Leur entretien est à votre charge. En cas de difficulté, nous vous invitons à le signaler au personnel soignant qui vous aidera à trouver la meilleure solution. Vous pouvez acheter, lors de votre admission ou à l'accueil, un nécessaire de toilette (serviette, savon, shampoing, etc.).

Personne à prévenir en cas d'urgence et personne de confiance : quelle est la différence ?

Indiquez dès votre admission la personne à prévenir : elle sera appelée en cas d'urgence.

L'équipe médicale et soignante vous invite également **à désigner une « personne de confiance ».** Elle vous accompagne dans vos démarches de santé, peut assister à vos rendez-vous médicaux et peut être consultée si vous êtes hors d'état d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire. Avec votre accord, elle ou une autre personne assure le relais avec vos proches. Vous pourrez modifier cette désignation à tout moment.

Dans votre intérêt, et pour éviter toute méprise sur l'identité de l'interlocuteur, les informations par téléphone seront autant que possible évitées.

VOTRE HOSPITALISATION

VOTRE PRISE EN CHARGE PLURI-PROFESSIONNELLE

Votre arrivée dans l'unité de soins

Pour vous accueillir au mieux, un membre de l'équipe soignante, vous conduit à votre chambre et vous remet une fiche comprenant les noms de votre médecin référent, du cadre de santé de votre unité de soins et du secrétariat médical. Une évaluation de votre état de santé est ensuite réalisée par l'équipe médicale.

Vos prothèses (oculaires, auditives, dentaires) sont importantes : signalez-les à l'équipe. Un kit de rangement pour vos prothèses dentaires est à votre disposition sur simple demande. En cas de perte, aucune prise en charge par l'hôpital n'est possible.

Les informations vous concernant

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé.
Les membres de l'équipe médicale et soignante vous donnent les informations utiles, chacun dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables.

Afin d'exprimer **votre consentement** libre et éclairé, vous recevez une information sur les actes, examens ou traitements qui sont pratiqués, les avantages et les risques éventuels, normalement prévisibles.

L'information est essentiellement orale afin d'être adaptée à chacun et de s'assurer de votre compréhension.

Pour certains examens (endoscopie, examens sous anesthésie générale,...), cette information est accompagnée d'un document écrit à signer afin d'attester de votre consentement.

Les membres de l'équipe de soins qui vous prennent en charge sont soumis au **secret partagé** : pour coordonner les soins et vous délivrer le meilleur suivi, ils échangent les informations concernant votre état de santé entre eux et, sauf opposition de votre part, avec les professionnels de santé qui vous suivent à l'extérieur de l'établissement.

En cas de dommage lié aux soins, nous nous engageons à vous en informer en toute transparence dans les plus brefs délais.

Votre sécurité et celle de vos biens

Il est fortement déconseillé d'apporter de l'argent ou des objets de valeur lors d'une hospitalisation. Le membre de l'équipe soignante qui vous accueille, effectue, avec vous, un inventaire de vos affaires. Nous vous invitons à déposer vos objets de valeur dans le coffre de l'établissement. Le placard de votre chambre peut être fermé par un cadenas. Des cadenas sont disponibles à l'achat à l'accueil.
À défaut de ces précautions, l'hôpital décline toute responsabilité en cas de dégradation, de perte ou de vol.

Vos traitements médicaux

À l'hôpital, l'administration de médicaments doit s'effectuer sous la responsabilité d'un(e) infirmier(e).

Si vous êtes habitué(e) à gérer vous-même votre traitement médicamenteux : parlez-en à votre médecin référent afin d'adapter au mieux votre prise en charge.

Par ailleurs, afin d'éviter toute incompatibilité médicamenteuse, le personnel soignant vous demande de lui remettre vos médicaments.

Dans la mesure du possible, le pharmacien vous délivrera le traitement auquel vous êtes habitué. À défaut, il vous proposera un équivalent thérapeutique.

Les transferts pour examens

L'Hôpital La Porte Verte dispose d'un plateau technique (imagerie, biologie, holter...).

Cependant, certains actes techniques relèvent de milieux spécialisés (scintigraphie, endoscopie...) et nécessitent votre transfert temporaire dans une autre structure. Le transfert s'effectue en ambulance.

Le cadre de santé et le médecin de l'unité se chargent des modalités organisationnelles de votre transfert et vous tiennent informé. Les frais induits par ce type de transfert sont inclus dans le forfait hospitalier : vous n'avez aucun frais supplémentaire à supporter.

En revanche, *les transports correspondant à votre convenance personnelle (sortie le week-end, visite d'admission en EHPAD, rendez-vous sans lien direct avec l'hospitalisation) restent à votre charge et ne peuvent pas faire l'objet d'une demande de remboursement auprès de la sécurité sociale. Vous pouvez solliciter l'accueil pour commander un taxi.*

Se déplacer dans l'hôpital

Le personnel veille sur vous tout au long de votre séjour. Pour faciliter l'organisation et votre suivi, nous vous remercions de prévenir un soignant lorsque vous quittez votre unité de soins.

La démarche palliative

L'entrée dans une démarche palliative est une décision médicale prise après concertation avec le patient, les professionnels qui interviennent auprès du patient, la personne de confiance, les proches.

Elle vous permet de bénéficier de soins de confort (psychologue, relaxologue...) destinés à favoriser le bien-être, d'une attention globale renforcée pour vous et vos proches et le cas échéant limiter la douleur.

Si vous en ressentez le besoin, n'hésitez pas à en parler à l'équipe médicale et soignante. Elle peut faire appel si nécessaire aux référents douleur et/ou soins palliatifs et à une psychologue.

Avec votre accord, un lit pour un accompagnant peut être installé dans votre chambre. Vos proches ont également accès au Salon des familles. Renseignez-vous auprès du cadre de santé.

Aidez-nous à prévenir les infections nosocomiales !

Quelques recommandations à suivre :

- Veiller à une hygiène corporelle satisfaisante et à une tenue propre,
- Se laver les mains au minimum en entrant et en sortant de la chambre, en utilisant la solution hydro- alcoolique (distributeur fixé à l'entrée de la chambre),
- Ne pas conserver, réchauffer et/ou distribuer de la nourriture périssable provenant de l'extérieur de l'établissement,
- Il est interdit d'apporter des plantes ou des fleurs, coupées ou en pots.
- En cas de symptômes (grippaux, digestifs...), il est plus raisonnable de reporter les visites. Dans certains cas, des mesures supplémentaires peuvent être demandées par l'établissement : port de masque par exemple.

La prise en charge du risque infectieux est coordonnée par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales et l'équipe opérationnelle d'hygiène. Celle-ci peut intervenir sur demande de l'équipe médicale et soignante. Elle peut vous conseiller ainsi que vos proches, et dans certains cas, préconiser des limitations des visites.

Soins de support

Afin d'améliorer votre confort et lutter contre votre douleur et votre anxiété, l'Hôpital vous propose également une prise en charge non médicamenteuse. Vous pouvez ainsi bénificier par exemple de séances d'hypnose, d'acupuncture ou d'aromathérapie. N'hésitez pas à en parler à votre médecin ou à l'infirmière !

VOS INTERLOCUTEURS AU QUOTIDIEN

Notez vos questions tout au long de la journée afin de les avoir en mémoire lors du passage du personnel dans votre chambre.

Vous êtes pris en charge par une équipe pluri-professionnelle. Chacun œuvre, en concertation avec vous, à l'élaboration et à la mise en place de votre projet personnalisé de soins (médical, soignant et social).

L'équipe médicale

Elle est composée de médecins spécialistes et d'internes qui interviennent sous la responsabilité d'un médecin sénior.

Votre médecin référent est votre interlocuteur privilégié. Il assure la liaison entre vos différents médecins, au sein de l'hôpital et à l'extérieur.

Le médecin est le seul professionnel habilité à vous donner des informations relatives à votre état de santé. Il vous informe au fur et à mesure de vos résultats d'examens et d'analyses, sur votre traitement médicamenteux ainsi que sur l'évolution de votre état de santé.

Les questions auxquelles elle peut vous répondre :
Qu'est-ce que j'ai ? Quand vais-je sortir ?
Pourquoi mon traitement a-t-il été modifié ? Etc.

Le cadre de santé

Autrefois appelé le ou la surveillant(e), il est responsable de l'équipe soignante (infirmier(e)s, aides-soignant(e)s,...). Vous pouvez faire appel à lui en cas de difficulté.

Les infirmier(e)s

Ils organisent, dispensent les soins infirmiers, encadrent les soins et les surveillances, supervisent vos prises de médicaments. Ils travaillent généralement en binôme avec un(e) aide-soignant(e). Ils assurent une présence 24h/24 dans l'unité.

Les questions auxquelles ils peuvent vous répondre :
Pouvez-vous faire quelque chose pour atténuer ma douleur ? Pour m'aider à dormir ? Avez-vous bien pris en compte mon intolérance au gluten ? Avez-vous reçu mes résultats d'analyses ?

Les aides-soignant(e)s

Ils vous aident pour votre toilette, vos repas, votre confort dans votre chambre.

Les questions auxquelles ils peuvent vous répondre :
Pouvez-vous m'aider à régler la hauteur de mon lit ? Pouvez-vous m'accompagner aux toilettes ? etc.

Les agents des services hospitaliers

Ils assurent la propreté et l'hygiène du lieu, la distribution des repas.

Les brancardiers

Ils assurent votre transfert à l'intérieur de l'hôpital en veillant à votre confort.

Les secrétaires médicaux

Ils programment les rendez-vous en lien avec votre hospitalisation et participent à l'organisation de votre admission et de votre sortie.

Et aussi

De nombreux professionnels vous apportent également leur expertise : kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychomotriciens(nes), orthophonistes, diététiciens(nes)-nutritionnistes, pharmaciens(nes), psychologues, relaxologues, assistant(e)s sociaux...

Bon à savoir :

L'Hôpital La Porte Verte a mis en place un Comité Ethique. C'est un groupe de réflexion pluridisciplinaire et autonome, qui apporte aux professionnels de l'établissement une aide à la décision.Il les sensibilise et les forme à l'éthique.

LES RÉPONSES AUX QUESTIONS QUE VOUS VOUS POSEZ

Comment puis-je prendre rendez-vous avec mon médecin référent ?

En médecine aiguë, votre médecin référent vient vous voir dans votre chambre tous les jours, du lundi au vendredi. En cas de besoin, vous pouvez demander son passage à l'infirmier(e). En soins de suite et rééducation, le médecin référent passe régulièrement vous voir en fonction de vos besoins. Vos proches, avec votre accord, peuvent également prendre rendez-vous avec le médecin auprès du secrétariat médical.

À qui dois-je indiquer les particularités de mon régime alimentaire ?

Parlez-en à l'infirmier(e) ou au médecin qui vous prend en charge. Une équipe de diététicien-nutritionnistes établit les régimes à la demande du médecin. Elle assure la qualité et l'équilibre nutritionnel des repas.
Elle tient compte de vos habitudes (goûts particuliers, allergies ou intolérances, religion, ...). Vous pouvez la contacter pour toute demande de changement dans les menus.

Et si j'ai mal ?

Votre douleur est prise en compte et évaluée dès votre arrivée. Ce n'est pas une fatalité. N'hésitez pas à en parler. Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) de l'Hôpital et les équipes

médicales et soignantes, s'engagent à l'évaluer, la prévenir et la soulager en tenant compte de votre état de santé et de vos besoins.
Si nécessaire, le médecin ou l'infirmier(e) peut demander l'intervention de l'équipe mobile Douleur. Pour plus d'information, la Charte contre la douleur de l'Hôpital est à votre disposition à l'accueil.

Puis-je rencontrer un psychologue ?

Si vous en ressentez le besoin, n'hésitez pas à en faire la demande auprès de l'infirmier(e) ou du médecin. Selon la situation, votre médecin peut faire appel à un psychiatre ou à un psychologue.

Puis-je sortir de l'établissement pendant mon hospitalisation ?

Si votre état de santé le permet, l'équipe médicale étudie avec vous les conditions pour quitter l'établissement temporairement.
Vous devez systématiquement être accompagné(e) de l'un de vos proches, bénéficier d'une prescription écrite du médecin, vous engager à respecter les recommandations médicales et à revenir dans les délais impartis.
Les médicaments nécessaires vous sont remis avant votre départ, pour la durée de la permission.
Il s'agit d'une décision médicale. À défaut, l'hôpital et son équipe médicale déclinent toute responsabilité.

CHARTE D'ENGAGEMENT POUR LUTTER CONTRE TOUTE DOULEUR

La douleur est particulière à chaque personne. Notre approche, à l'Hôpital La Porte Verte, en collaboration avec le comité de lutte contre la douleur (CLUD), est d'accueillir et d'accompagner la personne vers le plus de soulagement possible.

La douleur n'est plus une fatalité.	Quelle que soit son origine, la douleur n'est plus admise comme une fatalité. Son soulagement est un droit fondamental. Il existe des moyens pour la soulager et la prévenir.
Croire à la douleur de l'Autre.	Croire une personne qui se plaint de douleur physique, ou décrite en tant que telle, c'est respecter l'intégrité et la dignité du patient.
La douleur, une souffrance à part entière.	Toute douleur est prise en compte pour sa valeur diagnostique, mais aussi pour la souffrance qu'elle provoque.
La douleur chronique, un phénomène pluridimensionnel.	La douleur chronique est prise en charge dans sa globalité et bénéficie d'une évaluation et d'un suivi par une équipe pluridisciplinaire, en tenant compte des dimensions cliniques, psychologiques, socioculturelles et familiales.

Informer le patient sur sa douleur pour l'associer à sa prise en charge

Les équipes apportent au patient (et/ou ses proches désignés) toutes les informations pour l'aider à mieux appréhender sa douleur et à mieux la prendre en charge.

Prévenir la douleur lorsque son apparition peut être prévisible

Avant et après les gestes présumés douloureux, des moyens antalgiques, médicamenteux ou non, adaptés à l'état du patient lui sont proposés.

Évaluer

Évaluer la douleur.

Évaluer la douleur c'est lui donner sa juste valeur. L'évaluation se fait à l'aide d'outils validés et adaptés aux patients. Au même titre que les autres paramètres cliniques, elle figure dans les documents médicaux du patient.

La douleur chez les personnes vulnérables.

La prise en compte de la douleur des personnes vulnérables, qui communiquent peu ou pas, implique une attention particulière pour la recherche des signes observables qui témoignent d'une douleur.

Bénéficier d'un avis spécialisé douleur.

Tout patient peut bénéficier de l'avis d'un professionnel spécialisé dans l'évaluation et le traitement de la douleur.

Soulager

Soulager sans attendre.

Grâce au progrès des techniques biomédicales, le soulagement de la douleur peut se faire en même temps que la recherche de sa cause et de son traitement.

Libre choix du patient pour sa douleur.

La volonté du patient est respectée : la mise en place de traitement à visée antalgique est discutée en coopération avec le patient.

Former à l'évaluation et au traitement de la douleur.

Pour mieux soulager les patients, la formation à l'évaluation et au traitement de la douleur est une priorité des professionnels de santé.

Disponibilité des antalgiques.

Le patient doit pouvoir bénéficier à tout moment des traitements antalgiques liés à sa douleur. Les professionnels de santé et les pharmaciens disposent d'antalgiques pouvant être délivrés dans les meilleurs délais, notamment les opioïdes.

Les traitements antalgiques non médicamenteux.

L'utilisation de thérapeutiques non médicamenteuses, donc dépourvues d'effets indésirables, est proposée et intégrée, en lien avec les différents professionnels de santé, dans les projets de prise en charge du patient ayant des douleurs.

Cette charte s'appuie sur l'article L .1110-5 du code de la santé publique qui prévoit que toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager la douleur. Celle-ci doit être prévenue, évaluée, prise en compte et traitée.

VOTRE CONFORT

Votre chambre

Votre chambre est équipée d'une salle de bain, d'un lit électrique, d'une télévision et d'une connexion wifi mises à votre disposition gratuitement, d'un téléphone (avec une ligne directe sur demande).

Les chambres individuelles sont attribuées sur demande, en fonction de la disponibilité et de l'état de santé des patients. Elles ne peuvent pas faire l'objet d'une réservation et donnent lieu à une facturation en sus.

Au cours de votre séjour, en fonction des impératifs du service ou de votre état de santé, il est possible que l'équipe soit contrainte de vous changer de chambre (par exemple, lors de votre passage de la médecine vers le soins de suite...).

Votre numéro de chambre pour vous y retrouver...

Le premier numéro indique l'étage de votre chambre, le 2e l'unité (1. Ouest, 2. Est, 3. Sud).

La localisation des unités médicales est précisée à la fin de ce livret.

Les repas

Les repas sont pris en chambre ou dans la salle à manger des unités.

Les menus sont distribués dans votre chambre chaque semaine.

Si vous souhaitez effectuer une modification dans un menu, merci de contacter le service diététique au :

Tél : 01.39.63.74.10 / 74.88
Lundi : 8h - 16h30
Mardi : 8h - 16h45
Mercredi : 9h - 17h30
Jeudi : 9h - 17h30
Vendredi : 8h - 17h30

Vos proches peuvent commander au standard, au minimum 24h avant, un repas accompagnant qui vous est facturé à l'issue de l'hospitalisation.

Tél : 01.39.63.74.00 ou en tapant 9 depuis le téléphone de votre chambre.

Horaires indicatifs des repas

- **Petit déjeuner :** Semaine 7h30
  Week-end 7h45
- **Déjeuner :** 12h
- **Goûter :** 15h
- **Dîner :** 18h15

Les visites

Les visites sont autorisées tous les jours de 13h à 20h. Vous avez la possibilité de refuser une visite en le signalant au personnel soignant. L'accès à la chambre peut être réglementé pour des raisons médicales. **Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans les unités de soins sauf cas exceptionnel sur autorisation médicale.** Nous vous invitons à les rencontrer dans le hall d'accueil, à la cafétéria au rez-de-chaussée ou dans le parc si le temps le permet.

Le téléphone

Le standard téléphonique est ouvert 7j/7, 24h/24. Pour le contacter, composez le **01 39 63 74 00 ou le 9** depuis le téléphone de votre chambre. Si vous avez demandé l'ouverture d'une ligne téléphonique, il vous suffit de composer le 0 avant le numéro de votre correspondant. Toutes vos communications vous sont facturées à la fin de votre séjour.

À noter :

Votre téléphone est coupé automatiquement le matin du jour de votre sortie pour permettre la facturation.

Le courrier

Le courrier est distribué dans les chambres quotidiennement. Il doit être adressé à votre nom et à l'adresse de l'hôpital.

Le courrier en partance, préalablement timbré, doit être déposé à l'accueil avant 15h30 sauf les samedis, dimanches et jours fériés. Des timbres peuvent être achetés à la cafétéria.

Internet

Un réseau wifi gratuit est accessible dans tout l'hôpital. Le mot de passe vous est remis au service des admissions.

En cas d'incendie

Suivez les consignes de sécurité données par le personnel du service.

VOS ESPACES DÉTENTES ET LOISIRS

La bibliothèque multimédia

Située dans le hall d'accueil, la bibliothèque vous prête plus de 4000 livres, dont 1000 imprimés en gros caractères. Des livres audio sont également à la disposition de tous, et notamment des personnes malvoyantes. En plus de leurs conseils, les bibliothécaires diplômées organisent régulièrement des animations annoncées par voie d'affichage (conférences, concerts...).

Pour les amateurs de musique, près de 600 CD sont disponibles à l'emprunt, ainsi que des lecteurs CD. Enfin, des jeux de société sont à votre disposition.

Prêt gratuit & entrée libre : lundi, mardi, jeudi, vendredi de 14h à 16h30.

Le chariot ou la bibliothèque ambulante

En dehors des heures d'ouverture de la bibliothèque, un chariot est accessible aux lecteurs à la cafétéria. Les bibliothécaires viennent également à votre rencontre dans les unités une fois par semaine.

La cafétéria, sa boutique et le point Poste

Située dans le hall d'accueil, la cafétéria vous propose 7 jours sur 7 son kiosque de presse, son service de restauration rapide et des produits d'hygiène de première nécessité. Elle dispose d'une terrasse extérieure. Un point Poste est également disponible.

Les distributeurs de boissons et de confiseries

Ils sont situés dans le hall d'entrée de l'hôpital, au dos de la cafétéria. Ils sont accessibles 24h/24h.

Le salon de coiffure et manucure

Situé au rez-de-chaussée, le salon de coiffure et de manucure vous propose un ensemble de prestations décrites sur la fiche dédiée jointe au livret d'accueil. La prise de rendez-vous se fait auprès du personnel soignant. Les frais seront facturés à votre sortie.

Jours d'ouverture : lundi, mardi, jeudi, vendredi après-midi.

Le parc

Vous trouvez dans le parc arboré de 2 hectares de nombreux bancs pour vous y reposer pendant vos promenades. Nous vous demandons de prévenir l'équipe soignante avant de quitter votre chambre, cela évitera des inquiétudes !

Vie spirituelle

Notre établissement est soucieux de respecter la liberté et les convictions religieuses de chacun. Vous pouvez demander la présence d'un ministre de votre religion auprès du standard. Des associations de bénévoles proposent des temps spirituels.

Leur programme est affiché dans les ascenseurs et dans les unités.

La liste des associations de bénévoles intervenant à La Porte Verte est disponible à l'accueil principal de l'Hôpital.

VOS DROITS ET OBLIGATIONS

Respect de chacun

L'hôpital accorde une place toute particulière au respect des personnes, patients ou professionnels, dans leur diversité. Qualité de vie au travail et bientraitance, sont deux engagements forts du projet d'établissement de l'hôpital.

Le respect de la laïcité fait intégralement partie des règles de vie en commun et, depuis la loi du 11 octobre 2010, nous vous rappelons que nul ne peut, dans l'espace public, porter une tenue destinée à dissimuler son visage.

Tabac, alcool et stupéfiants

Des cendriers sont à la disposition des fumeurs à l'extérieur, au niveau de l'accueil. Il est formellement interdit de fumer ou de vapoter dans l'établissement.

Il est également interdit d'apporter des boissons alcoolisées et des substances toxiques dans l'enceinte de l'hôpital.

Bientraitance

L'Hôpital et chacun de ses professionnels, sont engagés dans cette démarche destinée à promouvoir le respect de votre dignité, de vos droits et libertés, de votre écoute et de vos besoins, ainsi que ceux de vos proches, tout en prévenant la maltraitance.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

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.

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

LES RÉPONSES AUX QUESTIONS QUE VOUS VOUS POSEZ

À qui puis-je m'adresser si je ne suis pas satisfait de ma prise en charge ?

Le médecin référent et le cadre de santé sont à votre disposition pour répondre à vos interrogations.

Si cette démarche ne vous satisfait pas, vous avez aussi la possibilité de saisir la Commission des Usagers (CDU) :

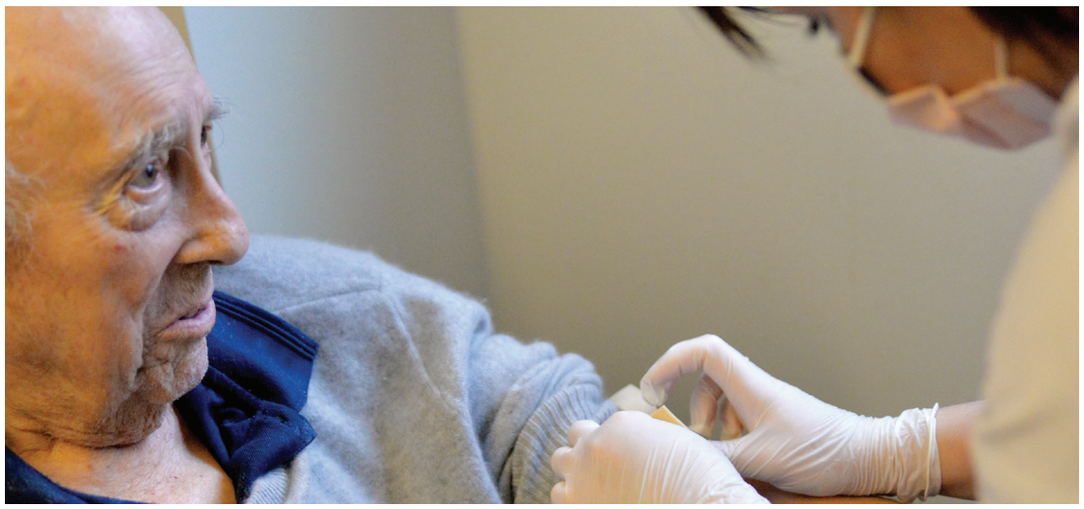
- Par téléphone, auprès du Responsable des relations avec les usagers : 01.39.63.73.76
- En envoyant un mail à : representants.usagers@hopitalporteverte.com
- En écrivant à la Direction de l'hôpital.

La comission des usagers veille au respect de vos droits dans l'hôpital et contribue à l'amélioration de la prise en charge. Les patients et leurs proches y sont représentés par quatre bénévoles, membres d'associations agréées de représentants d'usagers.

Cette commission vous assiste, vous oriente dans votre démarche et vous indique les voies de recours à votre disposition. La CDU permet en outre la mise en place de modalités de règlement de litiges par le dialogue grâce à l'intervention de deux médiateurs (un médiateur médecin et un médiateur non médecin).

L'hôpital est engagé dans une démarche d'amélioration continue de la prise en charge et vos remarques ainsi que tout dysfonctionnement sont analysés et donnent lieu si nécessaire à des actions correctrices.

Un questionnaire de satisfaction vous est également remis dans le livret. N'hésitez pas à le compléter !



Comment dois-je rédiger mes directives anticipées ?

Vos directives anticipées indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement pour le cas où, vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Ce document doit être manuscrit, daté et signé. Vous pouvez choisir de les écrire sur une feuille blanche ou utiliser le formulaire type proposé par l'hôpital. Vos directives seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut à tout autre avis non médical. Sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prend en charge au sein de l'établissement. Elles peuvent être annulées ou modifiées, à tout moment.

Comment puis-je accéder à mon dossier médical ?

Vous pouvez obtenir copie de votre dossier médical, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous aurez désigné au préalable soit en accès direct. Adressez à la Direction de l'hôpital votre demande par écrit en joignant la copie de votre pièce d'identité et en indiquant les dates de votre hospitalisation. Si le dossier est celui d'une personne décédée, joignez en sus une attestation de votre qualité d'ayant-droit et indiquez les motifs de votre demande.

La consultation peut se faire sur place ou par envoi postal. Les dossiers médicaux sont conservés 20 ans. Toutes les informations vous concernant sont conservées avec la plus grande confidentialité.

Quelle utilisation l'hôpital fait-il de vos données personnelles médicales et administratives?

Dans le cadre de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par le Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles dit RGPD (Règlement Général de Protection des Données) applicable à compter du 25 mai 2018, les données à caractère personnel recueillies au sein de l'hôpital sont strictement réservées à l'Hôpital La Porte Verte.

Vos données pourront faire l'objet d'un traitement informatique et statistique (qualité et sécurité des soins).

Vous bénéficiez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de transmission de vos données. Pour cela, il convient d'écrire à :

Hôpital La Porte Verte
Délégué à la protection des données
6 avenue du Maréchal Franchet d'Esperey
CS60455
78004 VERSAILLES Cedex

Bon à savoir :

Pour plus d'information, un guide des droits des patients est consultable à l'accueil de l'hôpital.

VOTRE SORTIE

Votre dossier de sortie vous est remis en main propre

Il comporte tous les éléments utiles à la poursuite de votre prise en charge après votre hospitalisation : ordonnances, compte rendu d'hospitalisation, bon de transport, examens complémentaires, rendez-vous…

Bien préparer votre sortie

L'équipe médicale et soignante, le service social, votre entourage, chacun peut vous aider à organiser au mieux votre sortie et l'après hospitalisation.

Ils vous conseillent la solution la plus adaptée à vos besoins (soins à domicile, aides pour les actes de la vie courante, solutions d'hébergement, etc.) et vous accompagnent dans les démarches. En concertation avec vous et si besoin votre entourage, la date de votre sortie est fixée par votre médecin référent.

Sauf opposition de votre part, le compte-rendu de votre hospitalisation est adressé :

- à votre médecin traitant,
- aux médecins spécialistes qui vous suivent si vous nous les avez signalés,
- le cas échéant, aux professionnels de santé de la structure dans laquelle vous êtes transférée.
- il peut également être versé dans Terr-eSanté ou dans votre DMP.

Pour évaluer vos besoins, posez-vous les questions suivantes :

Ai-je besoin :

D'aide pour les actes de la vie courante ?
De soins à domicile ?

Pour me laver • Pour m'habiller • Pour me nourrir
Le matin • L'après-midi • Le soir • La nuit

D'une aide financière ?

Est ce que je souhaite :

Rentrer à mon domicile ?
Bénéficier d'une solution d'hébergement ?

Pensez-y !

- ☑ Vérifiez la disponibilité de votre traitement chez votre pharmacien de ville.
- ☑ Récupérez vos documents personnels et médicaux avant de nous quitter.
- ☑ Prenez rendez-vous avec votre médecin traitant dans les 15 jours suivants votre sortie.

Bon à savoir : votre suivi

À distance de l'hospitalisation, sur prescription de votre médecin traitant, vous pouvez bénéficier d'une consultation de suivi ou d'un bilan en hôpital de jour.

L'Hôpital gère également une Résidence Seniors avec Services dans Versailles. Elle propose 60 appartements du studio au 3 pièces sécurisés et conviviaux. Cette Résidence peut être une solution de sortie qui vous convienne. Vous pouvez en échanger avec le service social de l'Hôpital. Vous pouvez contacter la Résidence au 01.30.83.82.00 pour plus de renseignements.

Par ailleurs, notre Centre d'Accueil de Jour Alzheimer et la Plateforme de répit des aidants peuvent vous accompagner. N'hésitez pas à les contacter au 01.39.63.74.91 / 73.88

Le service social de l'Hôpital est en liens réguliers avec le Pôle Autonomie de Territoire (PAT) du Grand Versailles qui s'occupe de l'ouverture de vos droits et aides. Le PAT peut également vous accueillir en semaine dans ses locaux du Chesnay afin de vous guider dans l'orientation la plus adaptée à votre situation.

PAT - 16 avenue Dutartre - 78150 Le Chesnay - Tél : 01.30.83.60.00 / 01.30.83.60.01

Passer au bureau des sorties

Avant de quitter l'hôpital, le bureau des sorties vous remet les documents administratifs utiles pour votre employeur, votre caisse d'assurance maladie, votre mutuelle, etc. C'est là que vous finalisez votre dossier administratif.

Votre dépôt de garantie vous est restitué après le règlement intégral des frais de séjour (frais d'hospitalisation et prestations de services que vous auriez sollicitées en sus), par vous-même ou par votre mutuelle.

Vous pouvez récupérer les effets déposés au coffre de l'hôpital du lundi au vendredi, de 9h à 17h.

Votre avis nous est utile

Nous vous remercions de remplir le questionnaire de satisfaction qui vous est remis avec ce livret d'accueil. Vous pouvez le déposer dans la boîte destinée à cet effet au bureau des sorties, le remettre au personnel soignant, ou nous l'adresser par courrier.

En cas de décès

Si l'un de vos proches décède à l'hôpital la Porte Verte, l'équipe médicale et soignante répond à toutes vos questions et vous accompagne dans vos démarches jusqu'à la prise en charge par les pompes funèbres. Des temps de recueillement auprès du corps du défunt peuvent être organisés dans la chambre mortuaire de l'hôpital.

Notre service mortuaire est à votre disposition de préférence de : 8h30 à 11h30 et de 13h à 16h30.

Nous vous informons que la durée de conservation des corps des défunts dans la chambre mortuaire est réglementée.

Vous pouvez également demander à rencontrer une psychologue.

L'Hôpital la Porte Verte a développé un partenariat avec l'association Rivage qui assure une permanence téléphonique et propose des groupes de parole pour accompagner les personnes endeuillées.

Tél : 06.01.33.72.35
du lundi au vendredi de 10h à 18h
deuil.rivage@gmail.com
N'hésitez pas à laisser un message, vous serez rappelé.

LES RÉPONSES AUX QUESTIONS QUE VOUS VOUS POSEZ

Puis-je quitter l'hôpital sans l'accord de mon médecin ?

Toute sortie, même temporaire, nécessite l'accord du médecin. A défaut, vous sortez contre avis médical et nous vous demandons de signer une décharge dégageant la responsabilité du médecin et de l'hôpital.

Puis-je refuser de quitter l'hôpital ?

La sortie est une décision médicale. Votre refus après confirmation par l'équipe médicale et la direction de l'Hôpital, vous expose à prendre en charge vos frais d'hospitalisation.

Mon transport est-il pris en charge ?

Seulement si votre état de santé nécessite un moyen de transport particulier, un certificat médical prescrivant l'utilisation d'un taxi ou d'une ambulance vous est délivré par le médecin. Vous pourrez ainsi demander le remboursement à votre caisse d'assurance maladie selon votre couverture sécurité sociale.

A défaut, les frais de transport, aussi bien à l'entrée qu'à la sortie, demeurent à votre charge.

Et mes frais d'hospitalisation ?

L'Hôpital la Porte Verte est un établissement privé, à but non lucratif, géré par une association Loi 1901. Il pratique uniquement des tarifs en secteur I (tarifs conventionnés Sécurité Sociale). Permettre l'accès de tous à des soins de qualité est l'un des engagements de notre hôpital.

Les frais d'hospitalisation comprennent :

- Les frais de séjour ou tarif de consultation pour votre prise en charge médicale
  Ces frais sont pris en charge par la sécurité sociale et/ou votre mutuelle. L'hôpital pratique le tiers payant : ainsi, en nous présentant votre carte vitale et votre carte de mutuelle à jour, vous n'avez que le reste à charge à règler. L'établissement s'occupe de toutes les formalités administratives.
- Le forfait journalier pour votre hébergement
  L'hébergement en chambre simple donne lieu à un supplément de facturation. Si la prise en charge des frais d'hébergement par votre mutuelle est inférieure au forfait de l'hôpital, le restant dû vous est facturé à votre sortie.
- Les frais liés au téléphone, coiffeur ou autres prestations sollicitées
  Leurs tarifs figurent en annexe de ce livret et sont consultables à l'accueil.

HÔPITAL

La Porte Verte

Géré par l'association CMPV

LA LOCALISATION DES UNITÉS MÉDICALES

	AILE OUEST	AILE NORD	AILE EST	AILE SUD
3ÈME ÉTAGE	SOINS DE SUITE Oncologie/Oncogériatrie Gériatrie Tél : 01.39.63.73.84	HÔPITAL DE JOUR Oncologie/Oncogériatrie Tél : 01.39.63.74.97	MÉDECINE AIGÜE Oncologie/Oncogériatrie Gériatrie Tél : 01.39.63.77.23	MÉDECINE AIGÜE Gériatrie Tél : 01.39.63.77.60
2ÈME ÉTAGE	SOINS DE SUITE Gériatrie Tél : 01.39.63.73.83	ADMINISTRATION	MÉDECINE AIGÜE Gériatrie Tél : 01.39.63.76.23	MÉDECINE AIGÜE Gériatrie Tél : 01.39.63.76.60
1ER ÉTAGE	SOINS DE SUITE			
	RÉEDUCATION FONCTIONNELLE Tél : 01.39.63.73.82	RÉEDUCATION FONCTIONNELLE Tél : 01.39.63.74.39	RÉEDUCATION FONCTIONNELLE + SOINS DE SUITE Tél : 01.39.63.75.23	RÉEDUCATION FONCTIONNELLE Tél : 01.39.63.75.60
RDC	ADMINISTRATION	Imagerie Échographie Radiologie Scanner / IRM Ostéodensitométrie Tél : 01.39.23.13.39/31	Accueil Service Social Balneothérapie Consultations Hôpitaux de Jour Centre de Prévention Service Portes	MÉDECINE AIGÜE SOINS DE SUITE Gériatrie Tél : 01.39.63.75.22

6 Avenue Franchet d'Esperey
78000 Versailles
Tél. : 01.39.63.74.00
Fax : 01.39.63.73.41
www.hopitalporteverte.com

HÔPITAL
La Porte Verte
Géré par l'association CMPV

Conception: L2R.fr