

Livret d'accueil du proche

ACCOMPAGNER UN PROCHE HOSPITALISÉ





Un de vos proches vient d'être hospitalisé au sein de l'hôpital La Porte Verte. Soyez assurés que l'ensemble des équipes soignantes met tout en œuvre pour lui offrir la meilleure prise en charge possible.

Les équipes médicales, paramédicales et sociales coordonnent leurs actions pour assurer une prise en charge globale du patient, en prenant en compte les multiples dimensions inhérentes à la bientraitance et aux soins.

L'objet de ce livret conçu par l'équipe de la Porte Verte est de vous présenter l'organisation de l'établissement, les aspects pratiques ainsi que les informations utiles tout au long du séjour de la personne que vous accompagnez. Nous connaissons les difficultés liées à votre situation, les inquiétudes et les émotions que vous traversez. Notre engagement et notre soutien dans la transparence, le dialogue et l'écoute sont offerts à votre proche hospitalisé mais également à vous.

Merci pour votre confiance. Nous sommes à vos côtés durant ce parcours.

Table des matières

I.	Présentation de l'établissement	4
A.	Historique et missions	4
B.	Organisation des services	5
C.	L'organisation des soins	5
D.	Nos pratiques pour le respect des droits des patients accueillis	7
II.	Informations sur le séjour du patient	10
A.	Prise en charge pluridisciplinaire	10
B.	Rôle des équipes soignantes	11
C.	Droits du patient	12
III.	Votre place en tant que proche	14
A.	Communication avec les professionnels et sérénité des échanges	14
B.	Accompagner sans s'épuiser	14
IV.	Accès et visites	16
A.	Visites	16
B.	Recommandations spécifiques	19
V.	Informations pratiques	21
A.	Accès à l'hôpital	21
B.	Hébergements et restauration à proximité	21
C.	Services disponibles : associations de bénévoles, représentants des usagers, confort	21
VI.	Démarches administratives	25
A.	Admission et sortie du patient	25
B.	Les frais	25
C.	Le service social	26
VII.	Lexique	27
VIII.	Contacts	30
IX.	Notes personnelles	31

I. Présentation de l'établissement

A. Historique et missions



Spécialisé en gériatrie, rééducation fonctionnelle, cancérologie et soins palliatifs, La Porte Verte est un Hôpital de référence du territoire Grand Versailles et des Yvelines dans ces disciplines. L'hôpital La Porte Verte est un établissement privé non lucratif qui participe au service public. Un projet aux services des personnes malades et de leurs familles qui met en avant des principes d'humanité et de dignité, de solidarité, d'équité, de justice et d'autonomie des personnes prises en charge ou accompagnées. L'Hôpital accueille les patients en hospitalisation complète ou hospitalisation de jour, en court séjour ou en moyen séjour. Il dispose aussi d'un centre d'imagerie Scanner/IRM et d'un plateau technique spécialisé. Il travaille en lien étroit avec les hôpitaux, les cliniques et les EHPAD du territoire, dans une logique de filières de soins.

Établissement privé à but non lucratif, l'Hôpital accueille les patients quelles que soient leurs conditions de ressources et leurs origines. Tous les patients reçoivent la même attention, quelle que soit leur origine sociale, géographique, ou leur religion. Toutes les équipes sont attentives à assurer une prise en charge médicale, soignante et hôtelière de qualité. Nous nous efforçons de dispenser les meilleurs soins, en accord avec les connaissances médicales et scientifiques actuelles.

L'hôpital La Porte Verte s'est engagé dans une démarche d'amélioration continue et de prévention des risques et a obtenu la certification de niveau A, soit la plus haute certification possible, sans réserve ni recommandations délivrée par la Haute Autorité en Santé en février 2020. Pour plus de détails, vous pouvez vous rendre sur le site Qualiscope, en tapant le nom de l'établissement : [Haute Autorité de Santé - Qualiscope - Qualité des hôpitaux et des cliniques](#).

B. Organisation des services

L'établissement compte 13 unités d'hospitalisation complète, réparties sur 4 niveaux.

	Pôle de gériatrie	Pôle de rééducation	Pôle d'oncologie	USP
Médecine	120 lits		10	14
Soins médicaux de réadaptation	66 lits	60 lits	15	
Hôpital de jour	5 places	30 places	4	
Consultations	CS mémoire CS gériatrie		CS oncologie	CS douleurs cancéreuses
Unités	Unité Admissions Directes Sud 0 Sud 2 Est 2 Sud 3 Ouest 3 Est 1 Ouest 2	Sud 1 Ouest 1	Est 3 Nord 3	Sud 2-USP

Les équipements techniques nécessaires sont disponibles au sein de l'établissement : radiologie, échographie, scanner, IRM, holter, exploration respiratoire, ostéodensitométrie... Ce plateau technique permet de limiter les transferts des patients vers d'autres établissements.

Malgré cela, certains actes relèvent d'établissements spécialisés et nécessitent un transfert temporaire vers une autre structure. Les frais induits sont alors inclus dans le forfait hospitalier : aucun frais supplémentaire n'est à supporter.

C. L'organisation des soins

Traitements personnels

A l'arrivée dans le service, le patient **remet son traitement personnel à l'équipe de**



soins afin de sécuriser la prise en charge médicamenteuse. Ainsi, nous vous demandons de ne pas rapporter de médicaments lorsque vous rendez visite à votre proche. En règle générale, ce sont les soignants qui dispensent les traitements aux patients en surveillant la prise. Certains patients sont autonomes dans leur prise en charge

médicamenteuse mais une surveillance par l'équipe de soins est maintenue. Dans la mesure du possible, le pharmacien hospitalier délivre le traitement auquel votre proche est habitué.



LES MÉDICAMENTS A L'HÔPITAL



TRAITEMENTS PERSONNELS : **CONFIEZ-LES A L'ÉQUIPE SOIGNANTE**



Lors de votre arrivée, **confiez tous vos médicaments à l'équipe soignante.**
Ils seront identifiés et conservés en toute sécurité.

Pour votre sécurité, **aucune automédication n'est autorisée à l'Hôpital.**

Seul le personnel soignant est habilité à vous administrer vos médicaments.

Durant votre hospitalisation, votre traitement pourrait faire l'objet d'ajustement.
Par conséquent, les médicaments pourraient différer en nombre et en apparence de ceux que vous prenez habituellement.

Continuité des soins

Une présence médicale et soignante est assurée en continu au sein de l'hôpital. Les soins d'hygiène ainsi que les soins médicaux sont principalement réalisés le matin, raison pour laquelle les visites ne sont pas autorisées avant 13h. Deux équipes se relaient pour assurer la continuité des soins et le changement des équipes a lieu à 7h et 19h. La nuit ainsi que le week-end, les effectifs médicaux et de rééducation sont réduits, seul l'accompagnement soignant est permanent.



Il est possible que les soignants et/ou médecins soient momentanément indisponibles pour vous donner des nouvelles ou pour les soins moins urgents de votre proche. Nous vous recommandons d'appeler le secrétariat de l'unité de soins avec de convenir d'un

rendez-vous téléphonique ou présentiel avec le médecin. Un temps dédié vous sera alors proposé.

D. Nos pratiques pour le respect des droits des patients accueillis

A l'hôpital, nous veillons à la mise en œuvre de dispositifs et/ou de pratiques essentiels au regard des spécificités de notre activité et de la patientèle à dominante gériatrique. Nous tentons de répondre au mieux à l'expression des besoins des patients et de leurs proches. Les droits et volontés sont pris en compte, entendus et nous nous engageons à les respecter.

Portes des chambres

Les portes des chambres sont, en première intention fermées. Cependant, dans le respect de son intimité et de sa dignité, nous donnons le choix au patient de laisser sa porte ouverte, afin qu'il se sente rassuré, sécurisé.

Déambulation

Les libertés de chacun sont conservées, y compris dans la capacité de déambuler dans les unités, sous réserve du port d'une tenue respectant la dignité de la personne.

Personne de confiance

Si le patient est en incapacité de prendre une décision concernant sa situation, la personne de confiance désignée est consultée par les professionnels médicaux pour exprimer les souhaits du patient.

La personne de confiance n'est pas nécessairement la même que la personne « à prévenir ». Cette dernière est désignée par le patient comme la personne à prévenir en cas de besoin : elle sera avertie lors de tout changement administratif ou organisationnel en lien avec la prise en charge. La personne de confiance est celle qui peut accompagner le patient dans les démarches concernant les soins, assister aux entretiens médicaux et l'aider à comprendre ses droits en cas de difficultés afin de l'aider à prendre des décisions concernant sa santé. Cette personne est aussi consultée par l'équipe qui le soigne dans l'hypothèse où son état de santé ne lui permettrait plus d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire.

Contentions

Des contentions peuvent être prescrites médicalement pour préserver la sécurité du patient et réaliser ses soins : ceinture pelvienne, barrières de lit, bracelet anti-fugue, grenouillères, etc. Ces dernières sont réévaluées quotidiennement. Le consentement du patient ou de sa personne de confiance est recueilli avant leur instauration. Ces

mesures exceptionnelles sont utilisées en dernier recours. Pour le bien être et la sécurité du patient, le matériel de contention est adapté à chaque personne et à chaque situation. Le recours à la contention est limité au maximum. **Une contention représente un ensemble de risques pour le patient qui sont réévalués régulièrement par le personnel soignant et médical. Aussi, nous vous demandons de ne pas lever des barrières de lit, ou de ne pas les baisser dans le cas contraire.**

Transferts

Si l'état de santé du patient nécessite une prise en charge spécialisée, celui-ci peut être transféré dans un autre établissement hospitalier.

Maltraitance

En cas de suspicion de maltraitance sur un patient, qu'elle soit exercée par un tiers interne ou externe à l'établissement, une action est engagée. Le signalement est établi vers les référents internes désignés, qui mettent en place les mesures appropriées. Pour signaler tout acte de maltraitance, interne ou externe, nous vous invitons à contacter les référents droits des patients – bientraitance par mail (bientraitance@lpv.univ.fr) ou au 01 39 63 96 35. Un numéro national dédié aux victimes et témoins de maltraitance envers les personnes âgées et adultes en situation de handicap existe par ailleurs : le 39 77.

Un Comité éthique pluridisciplinaire permet de proposer une réflexion commune aux professionnels de santé devant les problématiques qu'ils peuvent rencontrer.

Circuit de signalement de la maltraitance

à l'hôpital La Porte Verte

étape 1

Qui signale ?

Tout usager, témoin direct ou informé d'une situation de maltraitance
(patients, professionnels, proches...)

étape 2

Comment ?

- En interne

01 39 63 96 35
bientraitance@lpv.univ.fr

- Référents

Victoire GALLET
- référente bientraitance
Mathilde VINCI
- référente droit des patients

étape 3

Enquête

- Entretien avec la personne concernée et/ou victime
- Mesures immédiates
- Alerte auprès des responsables
- Traçabilité et vigilance

étape 4

Mise en oeuvre

- Actions selon le contexte et le signalement
- Référents et responsables qualifiés engagés dans la procédure

Hôpital
La Porte Verte

univSANTÉ

DOCV-2025-008

II. Informations sur le séjour du patient

A. Prise en charge pluridisciplinaire



Chaque jour, une équipe pluridisciplinaire prend en charge votre proche hospitalisé. Chacun œuvre, en concertation avec lui, à l'élaboration et à la mise en place du projet personnalisé de soins (médical, soignant et social). En unité de médecine, le passage d'un médecin est quotidien. En unité de SMR, le passage du médecin dépend des besoins du patient.

L'équipe médicale de l'hôpital est notamment composée de médecins généralistes, de spécialistes gériatres, de médecins spécialistes en Médecine Physique de Réadaptation (MPR), d'oncologues, de médecins de soins palliatifs et d'internes qui interviennent sous la responsabilité d'un médecin senior. Le médecin référent de votre proche est l'interlocuteur privilégié. Il assure la liaison entre les différents médecins, au sein de l'hôpital et à l'extérieur. Le médecin est le seul professionnel habilité à vous informer au fur et à mesure des informations relatives à l'état de santé de votre proche. Pour cela, l'accord de votre proche hospitalisé doit être respecté.

Des professionnels transversaux sont mobilisables en fonction des pathologies de votre proche mais aussi de ses souhaits pour apporter leur expertise. Ainsi, des kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychomotriciens, orthophonistes, diététiciennes,

pharmacienne, psychologues, relaxologue, réflexologue, assistantes sociales, infirmières expertes, infirmières en pratiques avancées... peuvent participer à la prise en charge de votre proche. Les interventions de ces professionnels de soins de support interviennent en fonction des besoins du patient. Ainsi, un même patient ne bénéficiera pas nécessairement de toutes les interventions précitées.



A titre informatif, voici une journée type à l'hôpital la Porte Verte. Selon la nature des services, le déroulé de la journée est adapté.

7h	Transmissions infirmiers et aides-soignants entre l'équipe de jour et l'équipe de nuit
7h30 – 9h30	Soins infirmiers, nursing, petit-déjeuner (7h45 le week end)
9h – 10h	Transmissions médicales / soignantes
9h30 – 12h30	Examens des patients, visites et prescriptions médicales, soins en chambre, soins infirmiers et aides-soignants
12h00 – 13h30	Déjeuner
14h – 17h	Examens, nursing, soins infirmiers, goûter, entretien avec les familles
17h30 – 18h30	Transmissions médicales
18h15	Dîner
19h	Transmissions infirmiers et aides-soignants entre l'équipe de jour et l'équipe de nuit
22h	Collation
Nuit	Soins infirmiers et nursing

B. Rôle des équipes soignantes



L'équipe soignante se relaie 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24 au chevet de votre proche hospitalisé. Selon le service dans lequel votre proche est hospitalisé, les professionnels de santé ne sont pas les mêmes.

Le jour, chaque patient reçoit la visite d'un infirmier, d'un aide-soignant au minimum trois fois par jour et d'un agent de service hospitalier trois fois par jour également.

Votre proche dispose d'une sonnette d'appel qui lui permet de faire savoir à l'équipe qui l'entoure un besoin particulier.

Les infirmiers organisent, dispensent les soins infirmiers, encadrent les soins et les surveillances, supervisent les prises de médicaments. Ils travaillent généralement en binôme avec un(e) aide-soignant(e) et sont présents en permanence dans l'unité. Des infirmiers experts sont également au service du patient dans certains domaines : plaies et cicatrisation, douleur et pratiques avancées.

Les équipes soignantes œuvrent de leur mieux pour offrir la meilleure prise en charge au patient. En tant que proche, vous connaissez les habitudes du patient ainsi que ses repères et vous pouvez participer à la démarche de prise en charge en fournissant aux équipes des informations utiles.

C. Droits du patient

Consentement

Le consentement de chaque patient est recherché par tous les professionnels de santé avant tout acte. Pour exprimer son consentement libre et éclairé, chaque patient reçoit une information loyale, claire et appropriée. Cette information est généralement orale pour être adaptée à chacun et s'assurer de la bonne compréhension. Pour faciliter les échanges, nous invitons le patient à désigner une personne à laquelle l'information pourra être communiquée. Pour éviter toute méprise sur l'identité de l'interlocuteur, les informations par téléphone seront évitées autant que possible. Si votre proche n'est pas en capacité de recevoir l'information, le médecin s'adresse à la personne de confiance ou à la personne chargée de la protection juridique (tuteur, curateur...).

Pour tout acte de prévention, de diagnostic ou de soin, le consentement de la personne hospitalisée sera recherché en temps utile en l'absence d'urgence médicale. Ainsi, le patient jugé apte à exprimer sa propre volonté peut refuser les examens, les gestes ou les traitements proposés. Le devoir du médecin est de lui exposer les risques encourus mais ce dernier ne peut pas aller à l'encontre de la volonté du patient.

Directives anticipées

Suivant les premiers instants de son arrivée, l'équipe soignante se rapproche du patient pour connaître et/ou rechercher ses directives anticipées. Celles-ci sont des documents écrits attestant des souhaits de la personne à propos des soins médicaux à la fin de sa vie. Il n'est pas obligatoire de les préciser mais l'équipe soignante doit obligatoirement les rechercher.

Accès au dossier médical

Chaque patient peut obtenir copie de son dossier médical, par l'intermédiaire d'un médecin désigné au préalable ou en accès direct. Le patient doit adresser sa demande par écrit à la direction de l'hôpital en joignant la copie de sa pièce d'identité et en indiquant les dates de son hospitalisation.

Si votre proche est décédé et que vous souhaitez accéder à son dossier médical, joignez une attestation en sus 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 avec la plus grande confidentialité.

Plaintes et réclamations

En cas de difficulté dans le cadre de l'hospitalisation, nous vous invitons à contacter :

- la responsable des relations avec les usagers au 01 39 63 73 76 ou à service.relations-usagers@lpv.univ.fr,
- les représentants des usagers par mail (representants.usagers@lpv.univ.fr) ou la Commission des Usagers (CDU).

Régime alimentaire



Une équipe de diététiciens – nutritionnistes établit les régimes en tenant compte des habitudes alimentaires (gouts particuliers, intolérance, religion), des risques (allergies, troubles de la déglutition, fausses routes...) et des besoins médicaux. Toute alimentation apportée de l'extérieur n'est pas prise en compte dans le cadre de ce régime et peut constituer un risque pour le patient. Il est interdit d'apporter des boissons alcoolisées et des substances toxiques dans l'enceinte

de l'hôpital. Nous vous invitons à vous renseigner auprès des équipes paramédicales pour toute question sur le régime suivi par votre proche.

Il ne faut jamais apporter de nourriture extérieure à l'établissement sans accord préalable de l'équipe soignante (risques de fausse route, infections, etc.).



III. Votre place en tant que proche

A. Communication avec les professionnels et sérénité des échanges

Votre proche est pris en charge par différents professionnels de santé mais seul le médecin est habilité à vous transmettre des éléments attrayants à l'état de santé du patient. Les informations relatives à l'état de santé des patients sont conservées de manière confidentielle. Les infirmiers des services sont aptes à vous donner des informations relatives à la vie quotidienne de votre proche (sommeil, appétit...) tandis que le médecin est en capacité de vous délivrer des informations d'ordre médical (prise en charge, évolution de la pathologie...).

Pour respecter au mieux la confidentialité et le secret médical, il est préférable de prendre rendez-vous en amont avec le médecin référent de votre proche via le secrétariat médical. Le médecin sera d'autant plus disponible pour vous écouter et répondre au mieux à vos questions. Veuillez-vous adresser au secrétariat médical de l'unité d'hospitalisation de votre proche hospitalisé.

La nuit et le week end, la présence médicale étant assurée par un médecin de garde disponible pour tous les patients de l'Hôpital. Sauf urgence, le médecin de garde n'a pas vocation à faire un entretien de suivi de l'état de santé de votre proche.

Nous rappelons aux patients comme aux visiteurs que nous ne tolérons aucune forme de violence envers notre personnel. Chaque fait de violence sera signalé et pourra faire l'objet d'un dépôt de plainte. Nous avons parfaitement conscience que les proches peuvent ressentir de la peur ou de l'impatience en attendant un diagnostic, ou lorsque l'attente devient trop importante. Mais rien ne justifie de hausser la voix, de lever la main ou de dénigrer celles et ceux qui ont choisi de vous accueillir ou de se mettre au service des autres en s'engageant dans une carrière dans le milieu de la santé. Si les délais pour obtenir un rendez-vous ou une information peuvent être sources d'agacement, ils prouvent cependant que nous ne négligeons pas votre prise en charge, et que nous sommes en réalité occupés à soigner celles et ceux qui comme vous espèrent les conseils d'un professionnel de santé. La sérénité nécessaire au soin est une responsabilité collective : les professionnels de santé doivent faire preuve de pédagogie, d'empathie et de discernement, les patients doivent eux demeurer calmes, courtois et à l'écoute.

Pour toute difficulté, n'hésitez pas à solliciter le cadre de votre service ou le médecin référent de votre proche.

B. Accompagner sans s'épuiser

Une offre d'accompagnement médico-social existe avec une plateforme d'accompagnement des aidants ainsi qu'un accueil de jour pour les personnes âgées

de 60 ans ou plus atteintes de difficultés neurocognitives (maladie d'Alzheimer ou apparentées).



La plateforme d'accompagnement des aidants est un dispositif dédié à la fois aux aidants de personnes atteintes de maladies neuro-évolutives (comme la maladie d'Alzheimer, la maladie de Parkinson ou la sclérose en plaque) ou en perte d'autonomie et à l'accompagnement des couples aidants-aidés. L'équipe intervient sur le territoire Grand Versailles qui couvre 14 communes (Bois d'Arcy, Buc, Le Chesnay, Les Clayes-sous-Bois, Fontenay-Le-Fleury, Jouy-en-Josas, Les Loges-en-Josas, Rocquencourt, Saint-Cyr-L'Ecole, Toussus-le-Noble, Vélizy-Villacoublay, Versailles, Villepreux, Viroflay). L'équipe recense les différentes offres de services et/ou de soutiens proposés sur son territoire d'intervention qu'elle communique à la fois aux proches aidants et aux professionnels. C'est donc en contribuant à l'accompagnement des aidants et à la préservation de l'équilibre du couple aidant-aidé que l'accueil de jour et la plateforme d'accompagnement des aidants participent au maintien à domicile des personnes malades dans les meilleures conditions possibles.

Pour contacter la plateforme :

- par téléphone au 01 39 63 73 88
- par mail service.contact.plateforme@lpv.univ.fr.

Un hôpital de jour à destination des aidants est en place pour vous accompagner dans le cadre de votre relation d'aide (coaching, pair – aidance...).

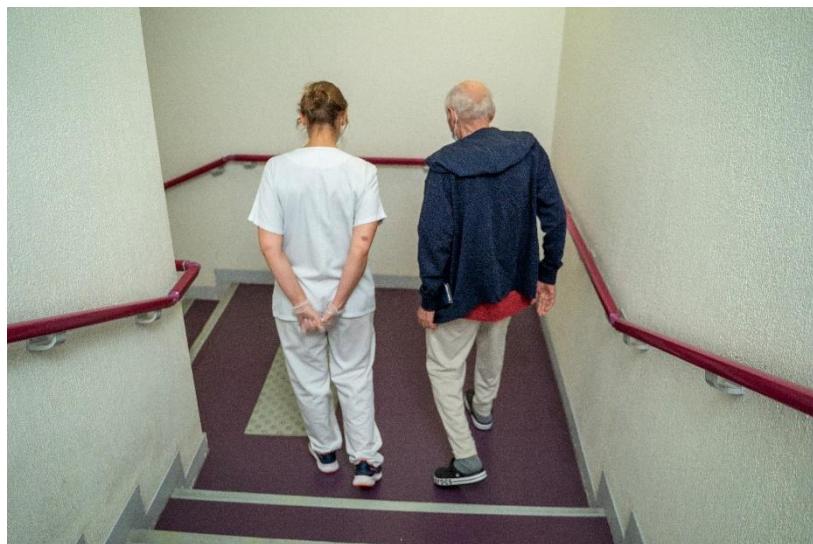
Dans le souci de faciliter vos démarches administratives, vous pouvez prendre rendez vous avec le service social de l'hôpital, situé à côté des admissions (cf. paragraphe dédié).

La période d'hospitalisation d'un proche est sujette aux émotions et aux tensions. A l'hôpital, l'ensemble des professionnels fait en sorte de procurer une présence attentive et continue à l'ensemble des patients présents. Octroyez-vous du temps de repos entre chaque visite pour être dans les meilleures dispositions possibles pour accompagner votre proche durant cette période. Si vous en ressentez le besoin, vous pouvez également vous signaler à l'équipe pour rencontrer le psychologue du service.

IV. Accès et visites

A. Visites

Pour trouver la chambre de votre proche avec son numéro de chambre, le premier numéro indique l'étage ; le deuxième, l'unité (1. Ouest, 2. Est, 3. Sud) et le dernier permet de se repérer dans le service concerné.



Conditions d'accès

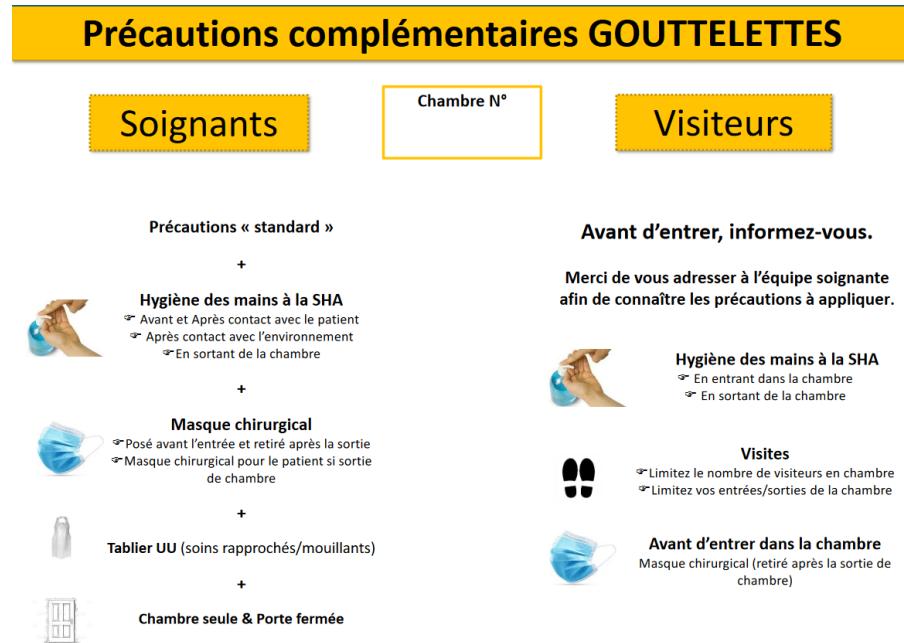
En dehors de l'Unité de Soins Palliatifs et sauf cas exceptionnel sur validation médicale, **les mineurs ne sont pas autorisés à se rendre dans les services de l'hôpital.**

Les personnes hospitalisées sont en droit de refuser des visites si elles le signalent au personnel soignant.

Nous nous réservons la possibilité, dans l'intérêt de votre proche, de limiter les horaires de visites afin de préserver au maximum la sérénité des patients et du service. Les visites ne doivent pas perturber le bon déroulement des soins.

Aussi, dans certaines situations médicales (isolement en chambre dans le cadre d'une précaution complémentaire pour éviter la diffusion d'un germe, d'une infection covid ou d'une Grippe ou d'une autre pathologie) **l'accès à la chambre de votre proche peut être réglementé.** Dans ce cas, rapprochez-vous de l'équipe soignante (Infirmière ou médecin) pour connaître la conduite à tenir.

Exemple



Espaces de rencontres

Des espaces de rencontre sont à votre disposition dans le hall d'accueil de l'hôpital, à la cafétéria au rez-de-chaussée ou encore dans le parc si les conditions météorologiques le permettent. Si vous souhaitez emmener votre proche en dehors de l'unité dans laquelle il est hospitalisé, n'oubliez pas de prévenir l'équipe soignante pour qu'elle ne s'inquiète pas inutilement.

Horaires

Les visites sont autorisées tous les jours entre 13h et 20h.

Si votre proche est en situation de fin de vie, ces horaires ne s'appliquent pas. Les droits de visite sont en continu, 24h/24. Aussi, un lit d'appoint peut être demandé au personnel soignant. Vous avez également accès au salon des familles, situé au 2^{ème} étage dans l'aile sud de l'hôpital. Pour tout renseignement, le personnel soignant et le personnel médical sont présents pour vous répondre.

Commande de repas

Si vous souhaitez commander des repas visiteurs, vous pouvez appeler le standard (9 depuis le téléphone de la chambre ou 01 39 63 74 00) 24h avant et le repas accompagnant sera facturé à l'issue de l'hospitalisation.

Comportements à adopter

Si vous souhaitez apporter de quoi faire plaisir à votre proche hospitalisé, voici quelques suggestions : des photos et des petits mots des proches, des messages audio ou vidéo, des livres ou des magazines, poste radio ou lecteur MP3, un masque pour les yeux pour ne pas être gêné par la lumière du couloir. **Nous vous demandons de n'apporter ni fleurs (coupées ou en pots) ni nourriture périssable lors de vos visites.**

Respectez l'intimité des patients et ne vous attardez pas devant les chambres des autres patients. Il est possible que l'équipe soignante vous demande de sortir temporairement de la chambre de votre proche pour réaliser un soin prioritaire et/ou urgent. C'est également le cas pour les patients hospitalisés en chambre double, où nous vous demandons de sortir lors des soins du patient voisin pour respecter son intimité. N'utilisez vos téléphones que si cela est réellement indispensable, restez discrets et ne téléphonez pas dans les couloirs.

Les patients hospitalisés sont fragiles. Si vous êtes porteur d'une infection (ou que vous le suspectez), reportez votre visite ou portez un masque.

Afin de protéger le patient et son environnement, chaque visiteur, comme chaque professionnel, doit effectuer une friction des mains à l'aide la solution hydro-alcoolique à l'entrée et à la sortie de la chambre. Des flacons de solutions hydro-alcooliques sont disponibles dans les couloirs et à chaque chambre.



HYGIÈNE DES MAINS (HDM)

Hôpital
La Porte Verte
univisante

QUELLE HYGIÈNE DES MAINS RÉALISER ?

La friction avec une solution hydroalcoolique est la méthode d'hygiène des mains la plus **efficace pour désinfecter les mains et donc pour éliminer les microbes.**

A l'hôpital, pour vous protéger et protéger vos proches, n'hésitez pas à utiliser **les produits hydroalcooliques** et inciter vos proches à les utiliser!!



COMMENT SE DÉSINFECTER LES MAINS ?



QUAND EFFECTUER UNE HYGIÈNE DES MAINS ?

- En sortant des toilettes
 - Avant les repas
 - Avant de sortir de la chambre
 - Si participation aux soins
 - Dès que vos mains sont visuellement sales
- Et bien d'autres situations ...

L'hygiène des mains est l'affaire de TOUS.

Si vos mains sont visuellement sales, utilisez de l'eau et du savon !



La sécurité des soins et la prévention des infections est une priorité pour l'établissement.
Les soignants réalisent, tout au long de votre hospitalisation, une **hygiène des mains** lors des **moments suivants** : avant et après avoir touché un patient, avant un geste à risque, après avoir touché l'environnement du patient, ... N'hésitez pas à en discuter avec eux.

B. Recommandations spécifiques

L'hôpital est avant tout un lieu de soins et, dans certains cas, des dispositions particulières peuvent être prises par le corps médical et soignant pour la qualité des soins mais aussi le confort et le bien-être du patient.

Protocole d'arrêt de l'alimentation

Dans certaines situations, notamment palliatives, l'équipe pluridisciplinaire, qui se réunit régulièrement peut décider, en concertation, de mettre fin à l'alimentation. La maladie et le jeûne entraînent une production de substances qui coupent la sensation de faim. Les différents traitements peuvent également modifier la perception du goût voire la faire disparaître. Manger peut demander de l'énergie que ce soit pour la mastication, la déglutition et même la digestion. Ces efforts peuvent entraîner une diminution jusqu'à un arrêt spontané de l'alimentation. Forcer l'alimentation va majorer un dégoût alimentaire, un inconfort, des fausses routes voire entraîner des douleurs. Le repas devient un moment désagréable. **Un arrêt de l'alimentation ne signifie pas pour autant un arrêt des soins.**

Si votre proche est dans un protocole d'arrêt de l'alimentation, nous vous demandons de le respecter et de ne pas lui apporter d'aliments pendant vos visites. L'équipe soignante est présente pour répondre à vos interrogations. N'hésitez pas à vous informer auprès d'elle pour bien comprendre et vous rassurer.

V. Informations pratiques

A. Accès à l'hôpital

L'hôpital la Porte Verte est situé à Versailles, desservi en transport en commun par les arrêts de bus situés place Laboulaye (lignes 5371, 6201, 6203, 6208, 6217, 6282, 6285, 6287). Les gares de Versailles Rive Droite (ligne L), Versailles Rive Gauche (RER C) et Versailles Chantiers (lignes U, N, V et TER) sont accessibles par le bus depuis l'hôpital.

Un parking visiteur est situé aux abords de l'hôpital ainsi que des places de stationnement dans les rues adjacentes.

B. Hébergements et restauration à proximité

Sur place, dans le hall de l'hôpital, une cafétéria est ouverte tous les jours et vous trouverez également des distributeurs automatiques de boissons et de confiseries 24h/24 au dos de la cafétéria.

En face de l'hôpital, sur la place Laboulaye, se trouve un restaurant ainsi qu'une boulangerie.

La Résidence Médéric propose des formules de séjours vous permettant de passer plusieurs jours aux côtés de votre proche. www.laporteverte-univi.fr/residence-services-mederic/

C. Services disponibles : associations de bénévoles, représentants des usagers, confort...

Bénévolat

Au sein de l'hôpital, plusieurs associations de bénévoles interviennent pour apporter soutien et services aux patients hospitalisés. Huit associations de bénévoles sont présentes et agréées par la direction de l'établissement. La liste de ces associations est affichée dans chaque service pour la bonne information de tous.

L'ACCÈS AU CULTE À L'HÔPITAL

Hôpital
La Porte Verte
univ'SANTE

Chaque usager (patient, famille, proches) a le **droit d'exprimer ses convictions religieuses**, dans le **respect** du bon fonctionnement du service, de la sécurité des soins et la tranquillité de ses voisins. Les usagers doivent ainsi **s'abstenir de toute forme de prosélytisme**. Ils ne peuvent récuser un membre du personnel de l'hôpital La Porte Verte en raison de sa religion réelle ou supposée ou exiger une adaptation du fonctionnement de l'établissement en faveur de leurs convictions.

AUMÔNIER CATHOLIQUE

Père Olivier DUPONT au 06.78.71.19.79
Responsable de l'aumônerie :
Marielle d'OZOUVILLE au
06.77.17.66.61



PASTEURS PROTESTANTS DE VERSAILLES

Pasteur Ruth-Annie MAMPEMBÉ &
Pasteur Éric GEORGE au 01.39.54.75.01



SYNAGOGUE DE VERSAILLES

01.39.07.19.19



MOSQUÉE DE VERSAILLES

01.39.53.06.06



ESPACE DE RECUEILLEMENT

Un lieu de recueillement, se trouve dans le hall de l'hôpital, au rez-de-chaussée et est à disposition des patients et leur famille.

HABITUDES ALIMENTAIRES

En cas d'habitudes alimentaires relatives à une croyance ou appartenance religieuse, il est conseillé au patient ou ses proches d'en parler aux équipes soignantes dès l'arrivée dans le service de soins.



DDCV-2025-097

Chaque bénévole que vous pourrez rencontrer agit de manière encadrée par l'association dont il fait partie mais aussi par l'hôpital. Si vous ou votre proche en ressentez le besoin, vous pouvez faire appel à eux :

- Aimer et servir le malade (AESM) : aide au repas et visite de convivialité (dans les services de Est 3 et de Ouest 2),
- ASP Yvelines : accompagnement des malades et des familles dans les phases difficiles (soins palliatifs ou modifications importantes du mode de vie), par la présence et une écoute respectueuse, neutre et confidentielle ; aide aux personnes endeuillées,
- Rivage : accompagnement de la fin de vie et du deuil,
- Aumônerie catholique : visites et sacrements,
- Culture et bibliothèque pour tous : prêt de livres,
- Ligue contre le cancer : accompagnement des malades (visites), prévention et dépistage,
- Union départementale des associations familiales des Yvelines (UDAF 78),
- JALMALV (jusqu'à la mort, accompagner la vie) : accompagnement des personnes en fin de vie et soutien à leurs proches.

LES ASSOCIATIONS DES BÉNÉVOLES



AIMER ET SERVIR LE MALADE (AESM)

- Missions : Aide au repas et visite de convivialité
- Jours de présence (services Est 3 et Ouest 2) : tous les jours de la semaine, hors période de congés scolaires

ASP YVELINES

- Missions : Accompagnement des malades et des familles dans les phases difficiles (soins palliatifs ou modifications importantes du mode de vie), par la présence et une écoute respectueuse, neutre et confidentielle. Aide aux personnes endeuillées.
- Jours de présence : lundi, mardi, jeudi et vendredi

RIVAGE

- Missions : Accompagnement de la fin de vie et du deuil.
- Jours de présence : Tous les jours

AUMÔNERIE CATHOLIQUE DE LA PORTE VERTE

- Missions : Visites, sacrements
- Jours de présence : Tous les jours

CULTURE ET BIBLIOTHEQUE POUR TOUS

- Missions : Prêt de livres aux patients et au personnel (permanences à la bibliothèque et passage d'un chariot dans les chambres)
- Jours de présence : Lundi, mardi, jeudi, vendredi 14h00/16h30

LIGUE CONTRE LE CANCER

- Missions : Accompagnement des malades (visite), prévention et dépistage (actions de sensibilisation et d'information pendant octobre rose et mars bleu)
- Jours de présence : Jeudi matin pour la visite en oncologie

UNION DÉPARTEMENTALE DES ASSOCIATIONS FAMILIALES DES YVELINES (UDAF 78)

- Missions : L'Udaf est présente pour toutes les familles du département sur l'entièreté des domaines de santé : Les Hôpitaux et autres centres de santé; La recherche médicale; Des comités pour l'aide médicale d'urgence; La caisse primaire d'assurance maladie
- Jours de présence : Disponible à la demande, dans un délai rapide

JALMALV (JUSQU'À LA MORT ACCOMPAGNER LA VIE)

- Missions : Accompagnement des personnes en fin de vie et soutien à leurs proches.
- Jours de présence : Pas de jour fixe

Pour plus d'informations, rendez-vous à l'espace des usagers dans le hall ...



Représentants des usagers

L'espace des usagers situé dans le hall de l'hôpital est le lieu où vous retrouverez les informations utiles. Vous y trouverez également les coordonnées des représentants des usagers de l'hôpital. Ces derniers sont des bénévoles, soumis au secret professionnel et formés tout au long de leur mandat pour être les porte – parole de tous les usagers, veiller au respect et à la promotion des droits des usagers au sein

de l'établissement et contribuer à l'amélioration de la qualité et de la sécurité de la prise en charge. Les représentants des usagers accompagnent les patients et leurs proches dans leurs démarches. Vous pouvez les solliciter par mail à l'adresse mail suivante : representants.usagers@lpv.univ.fr.

LA COMMISSION DES USAGERS

Hôpital
La Porte Verte
univisanté

QUESTIONNAIRE : QUEL EST SON RÔLE ?

- Elle veille au **respect des droits des patients** et facilite leurs démarches.
- Elle contribue par ses **avis et propositions** à **l'amélioration de la qualité** de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.
- Elle est informée des plaintes et réclamations, et des suites données.

COMMENT LA SAISIR ?



Hôpital La Porte Verte
6 avenue du Maréchal Franchet d'Esperey
CS 60455
78000 VERSAILLES



representants.usagers@lpv.univ.fr



01.39.63.73.76

Services

Le courrier est distribué quotidiennement dans les chambres ; il doit être adressé au nom du patient et à l'adresse de l'hôpital.

Un réseau wifi gratuit est disponible dans tout l'hôpital. Le mot de passe est remis à chaque patient, au service des admissions.

Des bancs et des chaises sont à votre disposition dans le parc arboré autour de l'hôpital. Si vous souhaitez y emmener un patient, ayez l'amabilité de prévenir l'équipe soignante pour éviter toute source d'inquiétude.

Un salon de coiffure et de manucure est ouvert une journée par semaine au rez de chaussée. Les prestations sont détaillées dans le livret d'accueil.

VI. Démarches administratives

A. Admission et sortie du patient

Lors de son passage aux admissions, un dossier patient est constitué. Toutefois, si votre proche est arrivé en dehors des horaires d'ouverture de ce service, une régularisation de votre part sera nécessaire pour fournir les documents nécessaires à la bonne prise en charge administrative de son dossier.

La sortie du patient se prépare dès l'arrivée. Le service social évalue chaque situation pour vous conseiller, vous soutenir, vous orienter et faire le lien entre les différentes parties prenantes. Il vous aide dans les démarches administratives.

Il est fortement déconseillé d'apporter argent ou objets de valeur lors d'une hospitalisation. Le membre de l'équipe soignante, effectue un inventaire. Toutefois, nous invitons les patients à déposer leurs objets de valeur dans le coffre de l'établissement. Le placard de la chambre peut être fermé par un cadenas. L'hôpital décline toute responsabilité en cas de dégradation, de perte ou de vol.

Dans le cas où le patient souhaite sortir de l'hôpital contre l'avis de son médecin référent, le médecin est tenu de lui expliquer oralement de façon claire, loyale et intelligible les risques encourus s'il refuse la prise en charge proposée et l'encourager à poursuivre sa prise en charge à l'hôpital. Si le patient réitère sa volonté de sortir, le médecin remet par écrit sur le formulaire de sortie contre avis médical, les informations données oralement, tout en respectant les règles relatives au secret professionnel. La rédaction du formulaire et la remise au patient sont effectuées en présence d'un tiers soignant. Le patient doit signer le formulaire après relecture de celui-ci. Le médecin doit s'assurer que tous les termes sont compris. L'original du formulaire signé est conservé dans le dossier du patient et une copie lui est remise. Dans le cas où le patient refuse de signer le formulaire, le médecin établira un procès-verbal de constat de refus de signer, ce toujours en présence d'un tiers soignant. Une ordonnance est délivrée au patient pour qu'il poursuive son traitement et le médecin rédige un courrier à l'attention du médecin traitant en précisant les conditions de la sortie de son patient. Si le patient court un danger grave et imminent, le médecin consigne dans le dossier médical que toutes les mesures possibles ont été mises en œuvre pour apporter les soins nécessaires. La famille ou les proches sont prévenus.

La durée d'hospitalisation est adaptée aux besoins réels du patient sans la prolonger inutilement pour limiter la dépendance iatrogène hospitalière (incontinence, perte musculaire, diminution de l'autonomie, etc.). L'entrée comme la sortie relèvent de décisions médicales ; il n'est pas possible de prolonger l'hospitalisation hors des délais prévus par le médecin.

B. Les frais

Les frais d'hospitalisation comprennent les frais de séjour (ou tarif de consultation) pour la prise en charge médicale, le forfait journalier d'hébergement et les prestations supplémentaires (téléphone, coiffeur ou autres prestations sollicitées).

C. Le service social

La sortie se prépare dès l'arrivée du patient. Le service social évalue la situation du patient afin d'apporter conseils, soutien, orientation et faire le lien entre les différentes parties prenantes dont la famille et les proches. 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, demande de mise sous protection judiciaire...Le service social reçoit sur rendez-vous uniquement. Ce rendez-vous peut avoir lieu en chambre si le patient ne peut pas se déplacer.

Pour prendre rendez-vous : 01 39 63 74 16

VII. Lexique

Ambulatoire : Une prise en charge ambulatoire ne nécessite pas de passer la nuit à l'hôpital.

Antalgiques : Les antalgiques sont des médicaments utilisés dans le traitement de la douleur. Ils ont pour effet de diminuer la douleur.

Bactérie multirésistante (BMR) : Nous sommes tous porteurs de bactéries (sur notre peau, nos muqueuses et dans notre tube digestif). La plupart sont naturellement sensibles aux antibiotiques, mais elles peuvent devenir résistantes sous l'influence de ces mêmes traitements. Il est alors difficile de soigner les infections causées par ces bactéries.

Catheter veineux central (CVC) : Il s'agit d'un tube mince et flexible que l'on place dans une grosse veine au-dessus du cœur (cou, thorax ou bras). On peut en poser un pour plusieurs raisons comme l'administration d'agents chimiothérapeutiques et d'autres médicaments, l'administration intraveineuse (IV) de liquides et d'une nutrition parentérale, l'administration de sang et de plaquettes...

Centre d'accueil de jour (CAJ) : Un centre d'accueil de jour a pour vocation d'aider les personnes âgées en perte d'autonomie physique ou bien atteinte de maladies neurodégénératives.

Chambre implantable ou DAVI (Dispositif d'Accès Intraveineux) : Le DAVI se compose d'un petit boîtier en titane raccordé à un tube fin et souple (cathéter). Il est placé sous la peau afin d'administrer des substances thérapeutiques directement dans une veine de gros diamètre, de réaliser des examens sanguins répétés et, si possible, des examens diagnostiques d'imagerie médicale.

Commission des usagers (CDU) : Cette commission veille au respect des droits des usagers (patients, proches, visiteurs), et facilite leur démarche. Elle examine les plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel. La commission procède à une appréciation des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers, la qualité de l'accueil et de la prise en charge.

Comité de liaison en alimentation nutrition (CLAN) : Il coordonne et évalue les actions menées dans l'établissement pour une meilleure prise en charge nutritionnelle des patients. Il analyse les événements indésirables en lien avec l'alimentation, suit les indicateurs, les enquêtes et les évaluations menées.

Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) : Le comité prépare le programme annuel d'action en matière de lutte contre les infections nosocomiales. Il s'assure de la coordination et de la cohérence des actions menées au sein de l'établissement.

Comité de lutte contre la douleur (CLUD) : Le CLUD a pour mission de coordonner les actions de lutte contre la douleur, menées au sein de l'établissement. Il n'a pas pour mission de prendre en charge directement la douleur, laquelle relève des équipes formées à cet effet.

Directives anticipées (DA) : Les directives anticipées sont les volontés du patient exprimées par écrits, à propos des traitements ou des actes médicaux que le patient

souhaite ou non s'il se trouve un jour dans une situation ne lui permettant plus de communiquer. Elles sont demandées systématiquement à chaque entrée en hospitalisation, qu'elle que soit l'état de santé de la personne. Elles ne sont pas obligatoires.

Dossier médical partagé (DMP) : Le dossier médical partagé est un service qui permet à tout usager du système de santé d'accéder simplement et rapidement aux données de santé : traitements, antécédents, allergies... Pour les professionnels de santé, c'est le gage d'une meilleure prise en charge médicale des patients.

Délégué à la protection des données (DPO/DPD) : La mission principale du délégué à la protection des données est de s'efforcer que l'organisation qui l'a désigné soit en conformité avec le cadre légal relatif aux données personnelles.

Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) : Les EHPAD sont des maisons de retraite médicalisées qui proposent un accueil en chambre. Ils s'adressent généralement à des personnes âgées de plus de 60 ans, qui ont besoin d'aide et de soins au quotidien.

Ethique : questionnement permanent qui vise à déterminer comment agir au mieux, dans le respect des personnes

Hospitalisation à domicile (HAD) : Ce mode d'hospitalisation permet d'assurer des soins médicaux et paramédicaux de façon coordonnée, sur prescription d'un médecin, pendant une période définie et révisable selon l'état de santé du patient. Ces soins se différencient de ceux ordinairement dispensés à domicile par la complexité et la fréquence de leurs actes.

Hôpital de jour (HDJ) : Ce mode d'hospitalisation s'adresse à des personnes dont l'état de santé nécessite des soins pendant la journée, mais qui sont en capacité de vivre chez elles, à domicile. L'HDJ constitue une alternative à l'hospitalisation conventionnelle permettant de maintenir la personne dans son environnement habituel. Selon leurs besoins, les patients viennent une ou plusieurs demi-journées – journées par semaine et bénéficient de soins dispensés par une équipe soignante.

Imagerie par résonnance magnétique (IRM) : Cette technique d'imagerie médicale tire profit de l'effet d'un champ magnétique sur les molécules d'eau de notre corps. L'IRM permet d'obtenir des images précises en 3D, surtout lorsqu'elle est associée à un produit de contraste.

Médecine – Chirurgie – Obstétrique (MCO) : Cet acronyme correspond à une hospitalisation en soin de courte durée, avec ou sans hébergement. Le MCO englobe des séjours qui concernent principalement la prise en charge d'affections graves pendant leur phase aiguë.

MEOPA : Ce gaz médicinal anxiolytique et analgésique est principalement utilisé en milieu hospitalier pour soulager les patients nécessitant. Son principe actif, le protoxyde d'azote, est aussi un agent chimique dangereux.

Pharmacie à usage intérieur (PUI) : La pharmacie de l'hôpital a pour objectif de répondre aux besoins pharmaceutiques des patients. Des pharmaciennes et des préparateurs assurent notamment le stockage ou la bonne distribution des médicaments.

Pousse seringue électronique (PSE) : Il s'agit d'un appareil électronique permettant d'injecter en continu et à un certain débit une quantité de produit.

Précautions complémentaires contact (PCC) : Elles concernent l'ensemble des précautions à appliquer, en complément des précautions standards, à toute personne suspecte ou atteinte d'une pathologie transmissible par contact lié à certains micro-organismes.

Programme personnalisé de soins (PPS) : Le plan personnalisé de soins est un plan d'actions pour les personnes âgées de 75 ans et plus identifiées comme à risque par leur médecin.

Représentant des usagers (RU) : Membre de la commission des usagers, sa mission principale est de s'assurer que les besoins et les préoccupations des usagers soient pris en compte par l'établissement de santé.

Soins médicaux de réadaptation (SMR) : Ces activités de soins permettent de prévenir ou de réduire les conséquences fonctionnelles, les déficiences et limitations d'activité dans le cadre de la prise en charge de patients atteints de pathologies chroniques ou dans les suites d'épisodes de soins aigus.

Transfusion sanguine : Une transfusion sanguine consiste à injecter, par perfusion intraveineuse, du sang ou des dérivés sanguins.

Unité de soins palliatifs (USP) : La prise en charge en unité de soins palliatifs est destinée aux patients atteints d'une maladie incurable en l'état actuel des connaissances (cancer, maladie chronique d'organes, maladie neurodégénérative...).

VIII. Contacts

Standard : 01 39 63 74 00

Responsable des relations avec les usagers : 01 39 63 73 76

Bureau des admissions : 01 39 63 74 84

Service social : 01 39 63 74 16

Secrétariats d'hospitalisation :

Sud 0/UAD : 01.84.75.58.05

1^{er} étage : 01.39.63.73.10/74.96/96.10

2^e étage : 01.39.63.74.23/74.49/96.10

3^e étage : 01.39.63.74.40/74.75/74.38

IX. Notes personnelles



6 avenue du Maréchal Franchet d'Esperey – 78000 VERSAILLES

www.laporteverte-univi.fr