

LIVRET D'ACCUEIL

HÔPITAL JEAN JAURÈS

ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ PRIVÉ
À BUT NON LUCRATIF





L'HÔPITAL JEAN JAURÈS

est un établissement de GROUPE SOS Santé

Avec 18 000 salariés et 550 établissements et services, le GROUPE SOS est une des premières entreprises sociales européennes. Depuis 35 ans, il met l'efficacité économique au service de l'intérêt général. Il répond ainsi aux enjeux de société de notre époque en développant des solutions innovantes dans ses 8 secteurs d'activité : Jeunesse, Emploi, Solidarités, Santé, Seniors, Culture, Transition écologique, Action internationale. Chaque année, les actions du GROUPE SOS ont un impact sur 1,7 million de personnes en France.

GROUPE SOS Santé

Non lucrative, notre organisation propose une offre de soins performante, centrée sur les besoins de la personne et accessible quel que soit le niveau de revenu. Nous contribuons au maintien de services de soins utiles à la population sur des territoires parfois menacés par le phénomène de « désertification médicale ». Grâce à la diversité de ses actions et à son savoir-faire, le GROUPE SOS répond toujours plus efficacement aux enjeux de notre société.



FAVORISER L'ACCÈS À DES SOINS DE QUALITÉ POUR TOUS



Sommaire

Mot du Directeur	5
Présentation de l'Hôpital Jean Jaurès	7
Formalités administratives	11
- <i>Votre admission</i>	11
- <i>Vos frais d'hospitalisation</i>	13
- <i>La sortie</i>	13
Votre séjour	15
- <i>Des professionnels à votre écoute</i>	15
- <i>Accueillir vos proches</i>	18
- <i>Votre confort</i>	19
- <i>Vie quotidienne</i>	20
Vos droits	23
Notre contrat d'engagement contre la douleur	27
Qualité, hygiène et sécurité	29
Les autres structures présentes au sein de l'hôpital	32
Annexes	
- <i>Charte de la personne hospitalisée</i>	
- <i>Questionnaire de satisfaction</i>	
- <i>Formulaire de désignation de la personne de confiance</i>	
- <i>Vos interlocuteurs</i>	
- <i>La qualité à l'hôpital Jean Jaurès</i>	
- <i>Règlement intérieur</i>	
- <i>Charte informatique</i>	



LE GROUPE SOS ET L'ENSEMBLE DU PERSONNEL DE L'HÔPITAL JEAN JAURÈS, VOUS SOUHAITENT LA BIENVENUE.

Madame, Monsieur,

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et souhaitons que votre séjour à l'hôpital Jean Jaurès se déroule dans les meilleures conditions.

Ce livret a été préparé à votre attention, afin de vous faire connaître l'établissement, les possibilités de prise en charge et les renseignements pratiques utiles dans le cadre de votre séjour.

Nos équipes seront à votre écoute au quotidien pour vous prodiguer les soins et l'accompagnement que nécessite votre état de santé.

L'amélioration continue de la qualité des soins et des services est au cœur de nos préoccupations, dans la perspective de vous garantir une prestation susceptible de répondre au mieux à vos besoins et à vos attentes.

Je vous remercie de votre confiance et vous souhaite un bon séjour au sein de notre établissement.

La direction





PRÉSENTATION DE L'HÔPITAL JEAN JAURÈS

Établissement privé à but non lucratif et membre du Groupe SOS Santé, **l'hôpital Jean Jaurès** accueille des patients en soins de suite et réadaptation et en soins palliatifs. Situé dans le 19^e arrondissement, et créé le 1^{er} octobre 2008, l'hôpital Jean Jaurès assure la gestion de **150 lits** en hospitalisation complète.

L'hôpital Jean Jaurès accueille des patients dans le cadre de plusieurs types de prise en charge.

Hospitalisation complète en soins de suite et de réadaptation, 110 lits déclinés en quatre orientations :

- Polyvalent : 37 lits
- Gériatrie : 23 lits
- Hématologie : 30 lits
- Virologie : 20 lits

Hospitalisation en médecine : 6 lits au sein du centre du sommeil et 40 lits dans l'unité de soins palliatifs.

SE REPÉRER DANS L'HÔPITAL

Bénéficiant de locaux réhabilités et d'équipements récents, l'hôpital Jean Jaurès offre un cadre spacieux et adapté à vos besoins et à ceux de votre entourage. La mobilité et l'accessibilité des personnes à mobilité réduite ont fait l'objet d'une attention particulière dans l'ensemble de l'établissement.

Pour votre confort, vous et vos proches pourrez profiter d'espaces de vie au sein de votre service, permettant de sortir du seul cadre de votre chambre :

- **Au 1^{er} étage :** une grande salle à manger pouvant accueillir jusqu'à 40 personnes, pendant et en dehors des heures de repas.
- **Au 2^e étage :** une salle de vie équipée d'un espace salon, d'un ordinateur et de matériel de réentraînement à l'effort dont l'établissement bénéficie grâce à l'association EGMOS qui œuvre pour les patients greffés de la moelle osseuse.
- **Au 3^e étage :** une salle de vie équipée d'une kitchenette et d'un espace salon TV ainsi qu'un petit salon permettant l'accueil de vos proches.
- **Au 4^e et 5^e étages :** un petit salon permettant l'accueil de vos proches.



Un espace d'accueil ainsi qu'un patio extérieur sont accessibles au rez-de-chaussée de l'établissement.

Pour vous divertir, des livres et jeux de société sont à votre disposition dans les salons et salles à manger, ainsi qu'une bibliothèque située au 3^e étage.

L'hôpital Jean Jaurès se déploie sur les niveaux suivants :

Rez-de-chaussée

- Espace d'accueil et patio accessibles à tous
- Service des admissions
- Services administratifs
- Services hébergés : Service de soins infirmiers à domicile, Maison de santé pluridisciplinaire, Maison médicale de garde, Scanner
- Plateau technique de rééducation
- Centre du sommeil : consultations

1^{er} étage

- Unité de soins de suite polyvalents
- Unité de soins de suite spécialisée en gériatrie

2^e étage

- Unité de soins de suite spécialisée en hématologie
- Centre du sommeil : hospitalisations

3^e étage

- Unité de soins de suite spécialisée en virologie

4^e étage

- Unité de soins palliatifs

5^e étage

- Unité de soins palliatifs

6^e étage

- Restaurant self-service pour le personnel

1^{er} sous-sol

- Salons funéraires



LE PLATEAU TECHNIQUE DE RÉÉDUCATION

Situé au rez-de-chaussée et d'une superficie de 300 m², l'unité de rééducation dispose d'un plateau technique de rééducation.

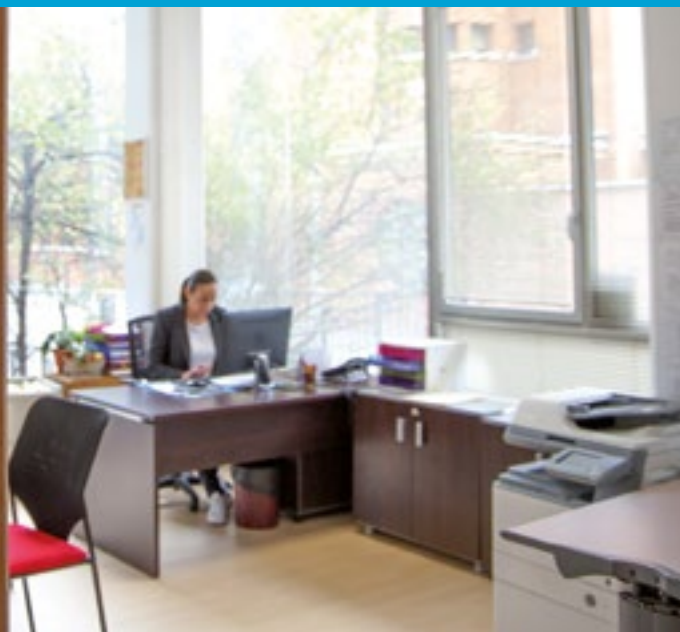
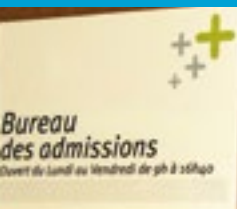
Entièrement rénové, il est organisé autour d'un espace de rééducation équipé : espaliers, tapis de marche, vélos, barres parallèles et tables de traitement, verticalisation.

Son équipement moderne permet de prendre en charge tout type de pathologie et vise à restaurer et/ou prévenir une altération de l'autonomie (rééducation, reconconditionnement à l'effort). À ce plateau technique s'associent deux espaces complémentaires pour le travail d'ergothérapie et de psychomotricité.



LA CHAMBRE FUNÉRAIRE

L'établissement dispose d'une chambre funéraire située au premier sous-sol. Les familles peuvent s'y recueillir après avoir pris rendez-vous auprès de l'équipe de ce service les après-midis en semaine et le samedi. Les services de soins pourront vous apporter plus d'informations.





FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

VOTRE ADMISSION

Les équipes soignantes et administratives sont informées 24 à 48 heures avant votre arrivée pour vous accueillir dans les meilleures conditions.

Dès votre admission, vous serez pris en charge par l'équipe soignante qui vous informera des modalités de votre séjour dans le service.

Les formalités administratives sont importantes. Elles vont permettre le règlement partiel ou total de vos frais d'hospitalisation.

Le jour de votre arrivée, nous vous demandons de vous présenter vous-même ou un membre de votre entourage au bureau des admissions, situé au rez-de-chaussée à côté de l'accueil de l'hôpital muni des documents suivants :

- Une pièce d'identité en cours de validité (carte d'identité, passeport ou carte de séjour),
- Si vous êtes assuré(e) social(e), votre carte vitale,
- Si vous avez une mutuelle, le justificatif correspondant,
- Si vous êtes bénéficiaire de la couverture maladie universelle, votre attestation CMU.

Pensez également à prendre :

- Votre carte de groupe sanguin,
- Vos dernières ordonnances, radiographies et analyses de laboratoire,
- Votre carnet de santé,
- Votre nécessaire de toilette,
- Votre linge personnel.

**Le bureau des admissions est ouvert du :
lundi au vendredi de 9h à 16h40.**

**Le personnel de l'accueil est disponible du :
lundi au samedi de 7h30 à 19h30.**

**Une veille est assurée en dehors de ces horaires,
la nuit et le dimanche.**



Non divulgation de présence

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs, en le signalant avant votre venue ou lors de votre admission.

Votre traitement personnel

Il est important que vous apportiez votre dernière ordonnance. Vous devez remettre votre traitement personnel à l'infirmier(e) dès votre arrivée dans l'unité de soins.

En effet, pendant votre séjour, votre traitement est dispensé par la pharmacie de l'établissement. Vos médicaments seront placés dans un endroit sécurisé du service et vous seront rendus à votre sortie s'ils sont conformes à l'ordonnance de sortie qu'établira le médecin du service.

Bracelet d'identification

Un bracelet d'identification vous est proposé à votre admission. Le port de ce bracelet durant votre séjour a pour but de vous identifier lors des soins et actes médicaux et ainsi prévenir d'éventuelles erreurs.





VOS FRAIS D'HOSPITALISATION

Les frais d'hospitalisation comprennent le prix de journée et le forfait journalier. Lorsque les formalités administratives sont complètes, une demande de prise en charge est transmise par le bureau des admissions aux organismes d'assurance maladie dont vous relevez ainsi qu'aux mutuelles.

Le bureau des admissions sera en mesure de vous renseigner sur le seuil de prise en charge de votre organisme de sécurité sociale ainsi que celui de votre mutuelle. En cas de ressources insuffisantes pour vous acquitter des frais restants, n'hésitez pas à vous faire conseiller sur les modalités permettant de bénéficier de la Couverture maladie universelle (CMU).

Un complément financier est demandé pour des services hôteliers supplémentaires :

- Frais de téléphone,
- Repas accompagnants,
- Chambres particulières, cette participation étant prise en charge par la plupart des mutuelles.

L'ensemble des tarifs pratiqués est affiché dans les chambres.

LA SORTIE

Votre sortie doit être organisée. Si votre état de santé le nécessite, l'assistante sociale de l'hôpital peut vous aider à assurer la continuité des soins en dehors de l'établissement, en organisant, par exemple votre hospitalisation à domicile ou le passage d'auxiliaires de vie ou d'infirmier(e)s à votre domicile.

En étant à votre écoute, nos équipes vous proposent une solution personnalisée tenant compte de votre état de santé et de votre environnement familial.

Votre sortie sera prononcée par votre médecin et vous sera annoncée au moins 48 heures à l'avance. Elle a lieu en général en fin de matinée. Lors de votre sortie, le médecin de service établira vos ordonnances, votre compte-rendu d'hospitalisation ainsi qu'un bon de transport en ambulance s'il le juge nécessaire. Ces documents seront remis par l'infirmier(e) le jour même.



Des formalités de sortie indispensables

Vous ou votre entourage êtes priés de vous présenter impérativement au bureau des admissions à la fin de votre hospitalisation, afin de clôturer votre séjour.

Il vous sera demandé de :

- régler les frais d'hospitalisation restant à votre charge,
- retirer les dépôts ou objets de valeur que vous auriez déposés au coffre,
- retirer votre bulletin de situation qui tient lieu d'arrêt de travail pour la période de votre hospitalisation.

Quitter l'établissement

La sortie peut être organisée par vos propres moyens. Cependant, sous certaines conditions et seulement sur décision de votre médecin, le transport (VSL, ambulance, taxi conventionné) peut être pris en charge en partie par votre organisme de sécurité sociale et votre mutuelle. A votre demande, le personnel d'accueil peut vous appeler un taxi (normal ou conventionné si prescription médicale de transport).





VOTRE SÉJOUR

DES PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

Votre prise en charge est assurée 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires qui mettent en commun leurs compétences pour vous soigner et vous apporter leur soutien.

Les équipes médicales

Elles sont composées de médecins généralistes et spécialistes qui orienteront votre prise en charge pendant toute la durée de votre séjour. L'équipe médicale de chaque service de soins est coordonnée par un chef de service. En lien constant avec les établissements extérieurs et les médecins de ville, les médecins de l'établissement inscrivent leur démarche dans un parcours de soin adapté.

Les équipes soignantes

Elles travaillent sous la responsabilité d'un cadre de santé et surveillent l'évolution de votre état de santé en étroite relation avec les médecins. Elles se composent d'infirmiers(ères) diplômé(e)s d'État qui réalisent les soins infirmiers et appliquent les prescriptions médicales et d'aides-soignant(e)s qui dispensent des soins d'hygiène et de confort, en collaboration avec les infirmiers(ères) et sous leur responsabilité.

Les agents de service hospitalier

Ils ont la responsabilité de l'entretien des locaux, la distribution des repas, contribuant ainsi à votre confort et à la propreté de l'établissement.

L'équipe de rééducation et de réadaptation fonctionnelle

Coordonnée par un responsable kinésithérapeute, l'équipe est garante de votre rééducation sur le plateau technique et/ou dans votre chambre. Elle accompagne votre projet thérapeutique individualisé vers une plus grande autonomie fonctionnelle ou dans le cadre des soins de confort. Elle est composée de kinésithérapeutes, d'une ergothérapeute et d'une psychomotricienne.



Les assistantes sociales

Des assistantes sociales interviennent au sein des différents services avec pour mission de vous guider dans les démarches liées à votre hospitalisation et aux modalités de sortie. Elles sont également à votre disposition pour vous soutenir face à une difficulté d'ordre familial et/ou social. Elles pourront vous recevoir, ainsi que votre famille, sur rendez-vous, ou se rendre dans votre chambre sur demande faite auprès de l'équipe soignante.

Les psychologues

Une équipe de psychologues est à votre écoute et assure le soutien dont vous ou votre entourage pourriez avoir besoin. Vous pouvez les rencontrer sur rendez-vous. N'hésitez pas à en faire la demande auprès de l'équipe soignante.

Les diététiciennes

Elles vous conseilleront sur l'équilibre alimentaire adapté à votre état et seront présentes pour répondre à vos interrogations relatives à la nutrition.

Les secrétaires médicales

Chaque service de soins dispose d'un secrétariat médical assurant la gestion administrative. En lien avec les équipes médicales et soignantes, le(la) secrétaire assure un lien entre le service et l'extérieur et est garant(e) de la bonne tenue des dossiers et des agendas.

Le service des admissions

Une équipe est à votre disposition au rez-de-chaussée de l'établissement pour faciliter les démarches relatives à votre admission et à votre séjour.

Le service technique

Une équipe spécialisée intervient dans l'ensemble de l'établissement, pour veiller au bon fonctionnement des équipements et garantir la sécurité de tous.

L'équipe d'accueil

Des agents se relaient jour et nuit pour garantir une permanence d'accueil à toute personne, qu'elle soit ou non prise en charge au sein de l'hôpital.



Autres intervenants

Notre établissement a établi des partenariats avec plusieurs associations de bénévoles. Pour accroître votre bien-être, certains services bénéficient de l'intervention de socio-esthéticiennes, d'une réflexologue plantaire, de prestations artistiques, de clowns, etc.

L'ensemble du personnel de l'établissement est astreint au secret médical et administratif ainsi qu'à l'obligation de réserve. Toute information vous concernant est conservée dans une stricte confidentialité.

Identification du personnel

Vous pourrez identifier facilement tous nos personnels grâce à leurs badges.





ACCUEILLIR VOS PROCHES

Les visites sont autorisées tous les jours entre 13 heures et 20 heures, les matinées étant réservées aux soins. Selon votre état de santé, votre médecin peut être amené à limiter ces visites. N'hésitez pas à vous adresser à l'équipe soignante pour avoir des précisions.

Pendant les heures de visites, l'équipe peut demander à vos visiteurs de quitter votre chambre pour toute intervention ayant trait à votre prise en charge. En-dehors de l'après-midi, les visites sont possibles dans certaines conditions et avec l'accord du chef de service.

Pour leur protection et sauf cas particuliers, les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans les services de soins.

Avec l'accord de l'équipe médicale, un membre de votre famille pourra bénéficier d'un lit d'appoint, installé dans votre chambre. Des contraintes spécifiques amènent à limiter cette possibilité à des cas particuliers pour le service spécialisé en hématologie.

Concernant l'unité de soins palliatifs, il est possible d'assouplir les horaires de visite et l'accès des mineurs. Veuillez vous rapprocher des équipes soignantes qui vous donneront des précisions supplémentaires.

Nous ne disposons pas d'un parking pour les visiteurs. Ceux-ci peuvent être orientés vers le parking public situé à proximité de la Cité de la Musique, 211 avenue Jean Jaurès 75019 Paris.

Les transports en commun permettent toutefois de rejoindre facilement l'hôpital.





VOTRE CONFORT

Votre chambre

Le jour de votre entrée, un membre de l'équipe soignante de votre service vous installera dans votre chambre.

Elle est équipée d'un lit médicalisé, d'une salle de bain disposant de toutes les commodités et d'une table de nuit réfrigérée. Un bandeau de tête de lit intègre les prises d'oxygène médical et de vide ainsi qu'une sonnette d'appel.

Le service de soins de suite et de réadaptation du 1^{er} étage dispose de chambres doubles. Vous pouvez, selon les disponibilités, faire une demande pour obtenir une chambre particulière.

Télévision

Votre chambre dispose également d'une télévision mise à votre disposition gracieusement. Nous vous demandons de bien vouloir nous remettre la télécommande en bon état de fonctionnement à la fin de votre séjour.

Téléphone

Un téléphone est disponible dans votre chambre. Si vous désirez activer la ligne téléphonique, l'accueil vous remettra lors de votre entrée, un code confidentiel et un numéro de ligne directe. Un forfait de 3 € vous sera facturé en sus des communications téléphoniques. Vous pouvez par ailleurs, si vous en faites la demande auprès du service des admissions, recevoir des appels extérieurs directement et gratuitement sur votre ligne directe.

Système wifi

L'établissement est équipé d'un système Wifi vous permettant de vous connecter à Internet où que vous soyez. N'hésitez pas à vous adresser à nos équipes pour obtenir un code d'accès. Nous vous remercions de prendre connaissance de notre charte informatique, en annexe de ce livret.



VIE QUOTIDIENNE

Les repas

Les repas sont servis dans les chambres, ou dans la salle à manger de votre service s'il convient que vous vous déplaciez, aux horaires suivants :

- Petits-déjeuners : à partir de 8h
- Déjeuners : à partir de 12h
- Dîners : à partir de 18h30

Ces horaires pourront être aménagés en fonction de chaque situation.

Vos menus font l'objet d'une attention particulière. Ils sont composés en collaboration avec les diététiciennes de l'établissement. Les équipes soignantes prendront note à votre arrivée des aliments que vous ne souhaitez pas manger ou auxquels vous êtes allergique. Par ailleurs, la diététicienne vous rendra visite si vous devez suivre un régime alimentaire particulier. Les équipes de la cuisine et des services de soins se rencontrent régulièrement pour améliorer l'organisation du service des repas.

Pour vos visiteurs, des repas pourront être servis aux personnes qui vous rendent visite à votre demande. Les tarifs sont affichés dans votre chambre.

Si vous souhaitez faire venir des repas de l'extérieur, l'établissement décline toute responsabilité en cas d'intoxication alimentaire et nous vous proposerons de remplir une décharge. Pour des raisons d'hygiène, le personnel se réserve le droit de jeter les denrées qui ne sont pas consommées le jour même.

Sorties

Des autorisations de sortie, seul(e) ou accompagné(e), en journée uniquement, pourront vous être accordées par votre médecin.

Exercice de votre culte religieux

Le respect de la liberté de culte des personnes hospitalisées constitue une règle fondamentale. Vous pouvez demander la visite d'un représentant du culte de votre choix auprès de l'équipe soignante.

Interprètes

Certains membres du personnel maîtrisent plusieurs langues étrangères. En cas de besoin, vous pouvez obtenir des renseignements auprès de nos équipes.



Courrier

Le courrier est distribué chaque jour avant 13 heures. Pour celui en partance, si votre état de santé vous empêche de le déposer vous-même à l'accueil, vous pouvez le remettre au personnel de votre service.

Distributeurs de confiseries

Des distributeurs de confiseries, boissons chaudes ou froides sont à votre disposition et à celle des visiteurs au rez-de-chaussée de l'établissement.

Bien-être, animation et interventions artistiques

Prendre soin de soi est un élément qui contribue à votre bien-être. Aussi coiffeurs et pédicures peuvent venir à votre demande et à votre charge à l'hôpital. N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe soignante. Dans certains services, les patients peuvent bénéficier du travail d'une socio-esthéticienne. Son intervention vous sera proposée par l'équipe soignante.

Grâce à des financements privés, fonds de charité, d'actions bénévoles, des manifestations artistiques peuvent vous être proposées, selon le service : ballets, prestations instrumentales au chevet du patient, animations, concerts, clowns, réflexologie plantaire, etc.

Associations de bénévoles

L'établissement travaille avec plusieurs associations de bénévoles qui assurent auprès de vous et de vos proches une présence attentive et une écoute bienveillante. Vous les reconnaîtrez grâce à un badge d'identification. Vous pouvez obtenir plus d'informations sur ces associations auprès de l'équipe soignante.







VOS DROITS

L'hôpital Jean Jaurès applique les principes de la Charte du patient hospitalisé que vous trouverez en annexe de ce livret.

DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

(Cf. article L. 1111-6 du Code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit (formulaire ou papier libre), une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition au service chargé de l'accueil.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Cf. article L.1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation et d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition au service charge de l'accueil.



VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

(cf. articles L. 1111-7 et R.1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date de votre dernier séjour ou 30 ans pour les patients ayant subi une transfusion sanguine.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition au service chargé de l'accueil.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Pendant votre séjour, des informations personnelles vous concernant sont recueillies et font l'objet de traitements dont la finalité est de vous fournir des soins médicaux et de faciliter votre prise en charge en cas d'hospitalisation. Ces données, destinées à l'établissement ainsi qu'à l'association GROUPE SOS Santé, peuvent, dans le respect du secret médical, être traitées par les organismes habilités à établir des statistiques relatives à certaines pathologies. Vos données sont transmises au Département de l'Information Médicale de l'établissement (DIM) et sont protégées par le secret médical. La réglementation de matière de protection des données personnelles vous donne le droit d'accéder à ces informations et de les rectifier. De plus, vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au traitement de données nominatives vous concernant. Pour l'exercice de vos droits, veuillez nous écrire à l'adresse mail suivante : contact-rgpd.sante@groupe-sos.org.

CONSENTEMENT ET REFUS DE SOINS

Un acte médical ne peut être effectué sans votre consentement libre et éclairé. Vous avez donc le droit de refuser un acte médical. Dans ce cas, le médecin vous expliquera les risques encourus et les alternatives possibles. Les professionnels de santé sont dans l'obligation de vous tenir informé(e) de votre état de santé sauf si vous ne le souhaitez pas.



LE RESPECT DE L'INTIMITÉ

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

VOS PLAINTES, RÉCLAMATIONS, ÉLOGES, OBSERVATIONS ET PROPOSITIONS

(Cf. articles R 1112-79 à R 1112-94 du code de la santé publique)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation en vous adressant à l'accueil de l'établissement. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire à l'adresse suivante : Hôpital Jean Jaurès, Responsable Qualité, 9-21 Sente des Dorées 75019 Paris.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la Commission des Usagers (CDU). Elle pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de deux

représentants des usagers. Vous trouverez la liste nominative des membres de la CDU en annexe de ce livret.

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, une fiche informative est à votre disposition au service chargé de l'accueil.



RÈGLES DE RESPECT DE LA VIE COLLECTIVE INTERNE À L'ÉTABLISSEMENT

Afin de respecter la tranquillité de tous et favoriser le bien-être de l'ensemble des personnes accueillies au sein de l'établissement, nous vous remercions de respecter les règles de bonne conduite en collectivité, qui sont détaillées dans le règlement intérieur en annexe de ce livret.

Vous veillerez notamment à suivre les recommandations suivantes :

- Ne pas entraver le fonctionnement des services pour l'organisation des soins, traitements, examens.
- Pour votre repos, veuillez ne pas déranger les autres usagers : respecter les horaires et le nombre de visiteurs, éviter les conversations bruyantes, modérer le son des appareils.
- Ne pas dégrader les locaux, le matériel et équipements mis à votre disposition.
- Ne pas introduire de boissons alcoolisées ni de substances toxiques dans l'établissement.
- Afin de respecter les règles d'hygiène, les animaux et les plantes en terre sont strictement interdits au sein de l'établissement. Tous les végétaux, plantes ou fleurs coupés, sont interdits dans les services des 2^e et 3^e étages.
- La direction apporte une attention particulière à la propreté de l'établissement. Aussi, nous vous demandons d'apporter votre contribution en respectant les locaux et le travail des employés de l'hôpital.
- Enfin les professionnels hospitaliers méritent votre respect.

Si votre comportement ou vos propos allaient à l'encontre de ces dispositions, un dépôt de plainte pourra être envisagé et une mesure de sortie disciplinaire prononcée.



NOTRE CONTRAT D'ENGAGEMENT CONTRE LA DOULEUR

Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur. Vous avez peur d'avoir mal... Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

PRÉVENIR, TRAITER, SOULAGER

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains... Ces douleurs doivent être prévenues.
- Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

NOUS ALLONS VOUS AIDER À NE PLUS AVOIR MAL OU À AVOIR MOINS MAL

- En répondant à vos questions,
- En vous expliquant les soins que nous allons vous faire et leur déroulement,
- En utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants.

Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple : la relaxation, les massages, l'hypnose, le soutien psychologique...

L'ÉVALUATION DE LA DOULEUR EST ESSENTIELLE

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur. Il est possible d'en mesurer l'intensité, grâce à l'utilisation d'échelle d'évaluation de la douleur. Les professionnels utiliseront celle qui vous convient le mieux.

Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.



La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

LE DISPOSITIF DE L'HÔPITAL POUR LUTTER CONTRE LA DOULEUR

Afin de prendre en charge la douleur de façon optimale, l'hôpital Jean Jaurès dispose :

1. D'un CLUDS (Comité de lutte contre la douleur et des soins palliatifs),
2. D'un plan de formation spécifique à la prise en charge de la douleur auprès des personnels soignants,
3. De protocoles de prise en charge de la douleur de l'adulte,
4. De collaboration avec des partenaires extérieurs (centre régional, unités et équipes mobiles, etc.),
5. De personnels formés aux techniques non médicamenteuses de prise en charge de la douleur...

Si pendant votre hospitalisation, vous souffrez de douleurs, vous ou votre entourage pouvez en parler à l'équipe soignante et au médecin qui vous prend en charge.

Article L.1110-5 du code de la Santé publique
« ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... ».





QUALITÉ, HYGIÈNE ET SÉCURITÉ

HYGIÈNE

Nous vous demandons ainsi qu'aux personnes vous rendant visite, de respecter les règles concernant l'hygiène. Il est recommandé de :

- Maintenir une bonne hygiène corporelle et une tenue propre,
- Se laver les mains au minimum en entrant et en sortant de la chambre,
- Ne pas fumer,
- Ne pas stocker de nourriture périssable,
- Éliminer les déchets dans la poubelle de la chambre,
- Demander aux visiteurs de ne pas s'asseoir sur le lit. Les visiteurs doivent éviter de rendre visite à un proche s'ils sont porteurs d'une maladie contagieuse (grippe, varicelle, rubéole...).

La prise en charge du risque infectieux est coordonnée par le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN), la commission antibiotiques et l'équipe opérationnelle d'hygiène. Chaque année, un programme hiérarchise les actions à entreprendre et poursuivre pour prévenir l'apparition de certaines infections.

Dans le souci constant de votre sécurité, le comité de sécurité transfusionnelle et les responsables de l'hémovigilance, de pharmacovigilance, de matériovigilance et de biovigilance assurent un rôle de veille, de prévention et de formation continue des professionnels de l'établissement.





SÉCURITÉ

DÉPÔT DES OBJETS DE VALEUR

L'établissement ne peut être tenu responsable des objets de valeur et/ou argent que vous conservez dans votre chambre. Il vous est vivement conseillé de les déposer à votre arrivée dans le coffre prévu à cet effet, au rez-de-chaussée de l'hôpital où un reçu vous sera délivré. Certaines chambres disposent d'un coffre individuel.

Vos dépôts et vos retraits sont à effectuer en vous présentant à l'accueil de l'établissement, entre 9 heures et 17 heures, du lundi au vendredi. Les retraits du coffre ne sont pas possibles le samedi et le dimanche. Les retraits peuvent être effectués par vous-même ou une personne que vous aurez mandatée par écrit avec votre pièce d'identité.

Conseil : pensez à prévenir un soignant lorsque vous quittez votre chambre pour un déplacement, même bref, dans l'hôpital.

TABAC

En application des dispositions réglementaires, il est interdit de fumer dans l'établissement et en particulier dans les chambres (décret n°2006-1386). Des zones fumeurs sont prévues à l'extérieur du bâtiment.

CONSIGNES DE SÉCURITÉ INCENDIE

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



DÉMARCHE QUALITÉ

CERTIFICATION DE L'ÉTABLISSEMENT

L'hôpital Jean Jaurès mène une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins depuis sa création. Des professionnels du monde de la santé mandatés par la Haute Autorité de Santé (HAS) s'assurent de la dynamique de l'établissement : visite donnant lieu à un rapport de certification disponible sur le site internet de la HAS (www.has-sante.fr) .

VOTRE AVIS COMPTE

Étant l'une des priorités de l'hôpital Jean Jaurès, la démarche qualité a pour objectif de garantir la meilleure prise en charge aux patients accueillis dans l'établissement. Cela va de l'écoute de vos remarques et de vos avis, à l'évaluation de nos pratiques en passant par la mise à jour régulière des procédures de l'établissement. Cette démarche concerne l'hygiène des locaux, le respect de vos droits, la réalisation des soins ou encore l'organisation de la logistique.

Ainsi, nous vous encourageons à remplir le questionnaire de satisfaction qui est mis à votre disposition à la fin de ce livret. Il vous permettra d'exprimer votre satisfaction sur l'ensemble de votre séjour au sein de notre établissement. Toutes les suggestions concernant l'amélioration de la qualité de nos services sont les bienvenues. Votre avis est important et nous aide à savoir ce que nous devons améliorer. Nous vous remercions par avance de votre participation.

UNE DÉMARCHE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le Groupe SOS dont fait partie l'hôpital Jean Jaurès a défini une politique de développement durable en se fixant des objectifs de réduction des déchets et de consommation d'énergie. De la même façon, l'hôpital s'inscrit dans une démarche qui vise à réduire son impact sur l'environnement. Cette action débute dès l'approvisionnement en matériel et fournitures, les meilleurs déchets étant ceux que l'on ne produit pas. Puis, une attention particulière est apportée au circuit des déchets au sein de l'établissement, conciliant une exigence de qualité et de propreté élevée à une volonté de limiter le gaspillage.



LES AUTRES STRUCTURES PRÉSENTES AU SEIN DE L'HÔPITAL

Ayant la volonté de s'ouvrir sur la ville et d'assurer la continuité des soins, l'hôpital a fait le choix d'héberger, au rez-de-chaussée, des structures sanitaires, médico-techniques et médico-sociales.

LE SERVICE DE SOINS INFIRMIERS À DOMICILE (SSIAD)

Permet le maintien à domicile des personnes âgées dépendantes et des personnes handicapées, afin de prévenir ou de différer des hospitalisations itératives. Le service assure une prestation de soins infirmiers, intégrant soins techniques (injections, pansements...) et soins de base et relationnels (aide à la toilette, aide à la mobilisation...). Cette prestation est déclenchée sur prescription médicale et après évaluation du service, pour une durée de trois mois renouvelable.

Contact

Tél. : 01 48 03 87 30

Mail : ssiad.paris@groupe-sos.org

LA MAISON DE SANTÉ PLURIDISCIPLINAIRE

Depuis 2014, une maison de santé pluridisciplinaire, située au rez-de-chaussée de l'hôpital, propose des consultations médicales et paramédicales. La présence de cette maison de santé permet une offre de soins de proximité auprès de la population environnante.

L'équipe est constituée de quatre médecins généralistes, trois masseurs-kinésithérapeutes, deux infirmiers et une sage-femme. Elle est ouverte en semaine de 9h à 19h et le samedi de 9h à 13h.

Contact

Secrétariat : 01 84 82 42 82

Fax : 01 84 82 42 83

Mail : mspjeanjaures@gmail.com



LA MAISON MÉDICALE DE GARDE

Elle assure des consultations de médecine générale urgentes qui ne nécessitent pas d'hospitalisation, aux horaires de fermeture des cabinets médicaux.

Les médecins de permanence sont des médecins généralistes du nord-est de Paris. Ils sont aptes à recevoir les patients de tout âge (nourrissons, enfants, adultes) qui présentent un problème médical urgent.

Contact

Tél. : 01 44 84 53 47

Tél. : 01 42 41 07 45

Horaires d'ouverture :

Soirs de semaine : 20h-23h

Samedis : 14h-20h

Dimanches et jours fériés : 9h-20h

LE SCANNER

L'hôpital Jean Jaurès accueille également un service de scanner privé, géré par des médecins libéraux, accessible à tous sur rendez-vous.

Contact

Tél. : 01 44 84 53 22

Horaires d'ouverture :

Lundi au vendredi : 9h -18h

Mercredi : 9h-16h







HÔPITAL JEAN JAURÈS

ÉTABLISSEMENT
DE SANTÉ PRIVÉ
À BUT NON LUCRATIF

MÉTRO

Ligne 5 Place d'Italie-Bobigny
Arrêt Porte de Pantin, sortie 2

BUS

Ligne 75 Pont-neuf - Porte de la Villette
Ligne 151 Porte de Pantin
Bondy-Jouhaux-Blum

TRAMWAY

Ligne T3b Porte de Vincennes
Porte de la Chapelle

VELIB

Station 19017
197 avenue Jean Jaurès, 75019 Paris
Station 19019
124 rue Petit, 75019 Paris

VOITURE

Périphérique sortie Porte de Pantin
Parking Cité de la musique
211 avenue Jean Jaurès, 75019 Paris

NOUS CONTACTER

9-21, sente des Dorées
75019 Paris

Tél. 01 44 84 54 44

Fax 01 44 84 53 91

hopital.jeanjaures@groupe-sos.org

