



Hôpital Européen de Paris
Aubervilliers



GVM
CARE & RESEARCH

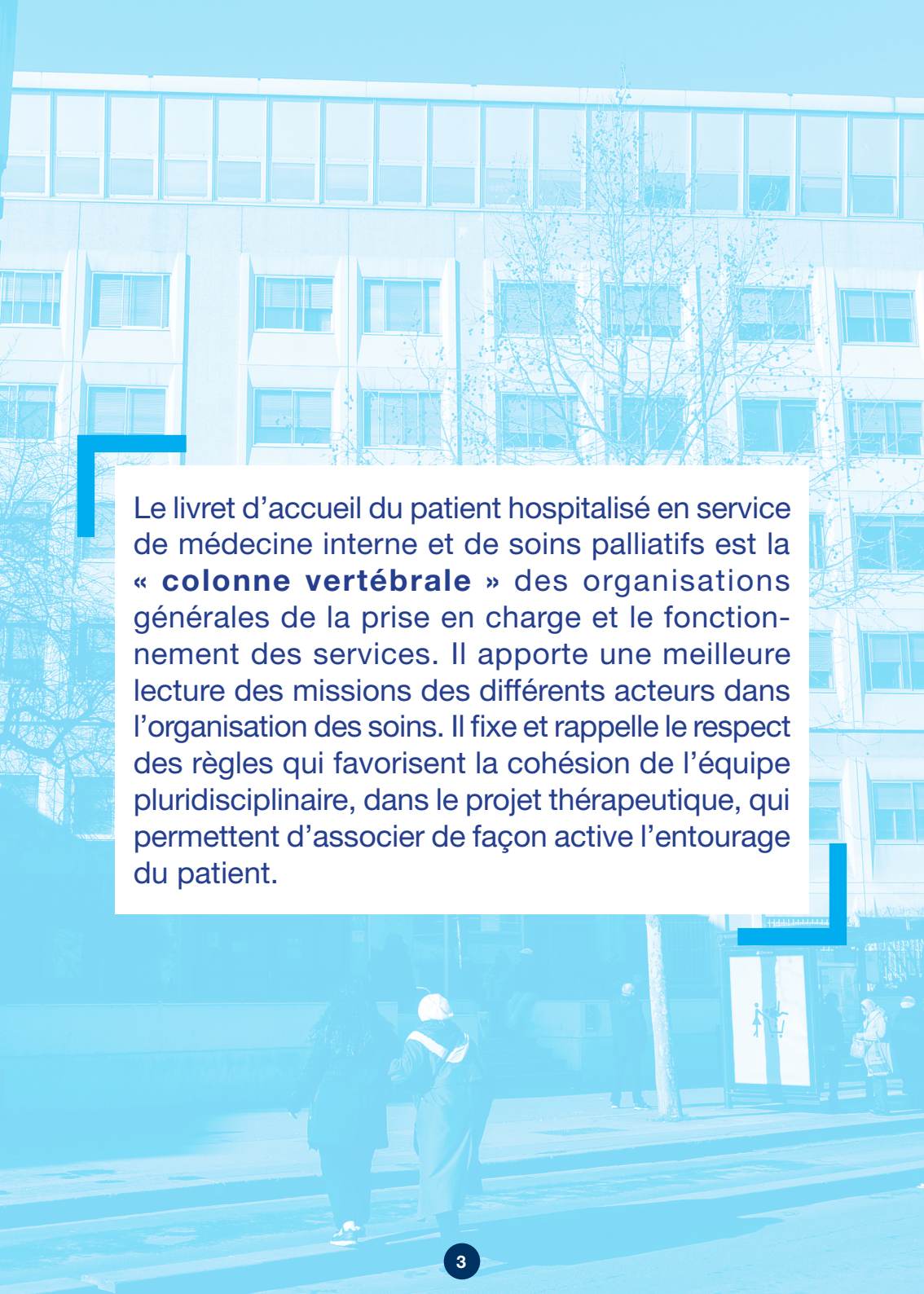
**LIVRET D'ACCUEIL
DU PATIENT EN SERVICE
DE MÉDECINE ET SOINS
PALLIATIFS**





Table des matières

Accueil des patients	3
La personne de confiance	5
Les horaires de visite	5
L'équipe médicale	6
Les droits du patient	7
Notre éthique	7
Accueil des familles et des proches	8
Trousseau d'hospitalisation	8
Les objets de valeur	9
La durée de séjour	9
Votre sortie	10
Quelques adresses utiles	10



Le livret d'accueil du patient hospitalisé en service de médecine interne et de soins palliatifs est la « **colonne vertébrale** » des organisations générales de la prise en charge et le fonctionnement des services. Il apporte une meilleure lecture des missions des différents acteurs dans l'organisation des soins. Il fixe et rappelle le respect des règles qui favorisent la cohésion de l'équipe pluridisciplinaire, dans le projet thérapeutique, qui permettent d'associer de façon active l'entourage du patient.

L'accueil des patients



Les soins en service de médecine interne sont assurés en hospitalisation complète **24 heures sur 24, toute l'année.**

Les patients sont accueillis dans l'unité et installés par le personnel soignant : infirmiers et aides-soignants.

Une présence permanente du personnel paramédical est divisée en deux équipes :



- **Une équipe pluridisciplinaire est présente et disponible** durant l'hospitalisation pour l'accompagnement des patients et le soutien de leur entourage.
- **L'entretien d'accueil est réalisé par l'infirmier(ère) et l'aide-soignante** qui assureront ; le recueil des données, la présentation du service, l'information sur le déroulement du séjour et le projet de soins etc.).



- **La vérification de votre identité est indispensable tout au long de votre hospitalisation.** Pour votre sécurité, l'hôpital vous propose un bracelet personnalisé à votre arrivée dans le service.

- Dans une démarche continue de qualité des soins et de gestion des risques, l'équipe médicale et paramédicale s'engage à assurer une prise en charge adaptée. **En cas de difficultés de communication avec le patient, l'entourage peut-être sollicité.**

- **Un conseil interdisciplinaire de communication, de gestion de crises et de valorisation du dialogue, constitué : de soignants, du psychologue, d'une assistante sociale, d'interprètes et /ou de bénévoles, vous accompagne en toutes circonstances.**

- Le branchement d'une ligne téléphonique est possible. Il suffit de le demander lors de l'admission ou encore de le signaler aux soignants. Les communications seront facturées à la fin de votre séjour. **Le service met à disposition, dans chaque chambre une télévision dont le raccordement est établi sur demande.**



La personne de confiance

« Pendant votre séjour, pour vous accompagner tout au long des soins et pour les décisions à prendre, il vous est possible de désigner une **personne de confiance** »

De même,

« La loi permet à toute personne majeure de rédiger des **directives anticipées**, c'est-à-dire des instructions écrites, dans le cas où vous seriez en incapacité d'exprimer votre volonté concernant l'arrêt ou la limitation d'un traitement inutile ou disproportionné. L'équipe soignante peut vous accompagner dans vos démarches.

- ▶ Dans certaines situations, les règles de visites peuvent varier d'un patient à l'autre en fonction des nécessités de service et de l'état de santé des personnes. L'équipe médicale et soignante peut y apporter quelques aménagements et appliquer au cas par cas, **la restriction du nombre de visiteurs ou encore l'autorisation d'une présence permanente auprès du patient.**
- ▶ Les horaires de visites doivent être respectés afin de ne pas perturber les soins



6

Quelques règles sont à observer

- ▶ En général, les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis dans les chambres
- ▶ Réaliser l'hygiène des mains à l'arrivée et au départ de la chambre, de préférence avec la solution hydro-alcoolique mise à votre disposition
- ▶ Ne pas s'asseoir sur le lit ni y déposer des objets qui pourraient être porteurs de germes
- ▶ Enfin, les animaux sont interdits dans l'enceinte de l'hôpital, sauf les chiens guides aux aveugles et malvoyants.

L'équipe médicale

Au sein de cette équipe, un médecin référent vous suit plus particulièrement. Il vous renseigne sur votre état de santé. Il peut rencontrer vos proches, sur rendez-vous de **13 heures à 17 heures**, dans le bureau médical situé au 6^{ème} et au 7^{ème} étage Roseraie 3 et 4.

(La personne de confiance que vous avez désignée pourra solliciter un rendez-vous médical en dehors des horaires indiqués, suivant les disponibilités des médecins)

Les visites sont autorisées en général tous les jours de 13 h à 20 h.



7

Droits du patient

A tout moment, vous pouvez adresser une demande au médecin qui assure votre suivi de pouvoir, accéder au contenu de votre dossier médical.

Vos plaintes ou réclamations sont prises en compte par l'établissement et une réponse à vos courriers vous sera adressée dans les meilleurs délais.

Vos remarques et/ou suggestions contribueront à l'amélioration des prestations que vous êtes en droit d'attendre de l'hôpital. Un questionnaire vous sera remis lors de la sortie, merci de le compléter et de le remettre avant votre départ.

Notre éthique

Les membres du personnel et les bénévoles s'engagent à poursuivre en priorité les objectifs suivant :

- ▶ **Accueillir, soigner, accompagner** les malades et soutenir leurs proches sans distinction de culture, d'origine ni de religion
- ▶ **Reconnaître** que le malade est une personne unique, digne d'être respectée pour elle-même quelle que soit sa condition physique, sociale, psychologique et spirituelle.
- ▶ **Soulager** la douleur pour assurer au malade une meilleure qualité de vie.
- ▶ **Apaiser** la souffrance psychique pour sauvegarder la dignité de la personne malade et de son entourage.
- ▶ **Traiter** avec égards et dignité et préserver la confidentialité de la personne hospitalisée à tout moment du séjour.

L'accueil des familles et des proches

Le service met à votre disposition, un « **espace de rencontre** ». Un salon aménagé situé au 6^{ème} étage est ouvert aux visiteurs 24h/24. Durant les horaires de visites, mais aussi en dehors pour des personnes autorisées à rester auprès du patient de façon permanente.

Un lit accompagnant peut être installé « **sous conditions** », si vous souhaitez la présence d'un proche auprès de vous la nuit.



Trousseau d'hospitalisation

Il est conseillé d'amener certaines affaires personnelles pour votre hospitalisation

Nous vous conseillons de prévoir

- ▶ 1 trousse de toilette avec brosse à dents et dentifrice, peigne ou brosse à cheveux, matériel de rasage, etc...
- ▶ 2 serviettes de toilette,
- ▶ 2 gants de toilette,
- ▶ 2 pyjamas ou chemise de nuit,
- ▶ 1 paire de chaussure adaptée et de saison, quelques sous-vêtements (culottes, maillots de corps, etc...)



Les objets de valeur

L'hôpital décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte des objets de valeur gardés près de vous.

Il vous est fortement conseillé de les déposer au coffre et de procéder au retrait à la fin du séjour.

La durée de séjour

La durée d'hospitalisation dépend de l'évolution de votre état. Ce dernier sera évalué régulièrement. En cas d'amélioration ou de stabilisation, un transfert dans un autre établissement adapté à votre état de santé ou un retour à domicile sera organisé.

Après votre sortie, vous pouvez toujours être réadmis dans les services si votre état de santé le nécessite. L'équipe interdisciplinaire accorde une attention particulière à votre situation et à vos besoins.

En dehors de l'équipe soignante présente pour répondre à vos interrogations :

LE SERVICE SOCIAL

vous propose un accompagnement et une aide dans certains de vos démarches.

Tel : 01.48.39.42.91

Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00

LE PSYCHOLOGUE

à votre disposition mais aussi pour vos proches qui souhaitent le rencontrer

Tel : 01.48.39.43.42

Du lundi au vendredi de 9h30 à 17h30

LA DIÉTÉTICIENNE

à votre disposition

Tel : 01.48.39.41.92

Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00

Votre sortie

La sortie est organisée par le service. Il suffit de vous rendre au Bureau des Entrées afin :

- de demander deux bulletins de situation
- de régler les frais restant éventuellement à votre charge

Nous accompagnons votre retour à domicile. Selon votre situation, nous pouvons demander votre transfert en SSR ou en USP.

Votre sortie

L'hôpital Européen de Paris – GVM Care a pour priorité le respect des convictions personnelles, de la liberté de culte des patients et de leurs proches. Cette liberté doit s'exprimer en considération des contraintes d'un établissement hospitalier et de vie collective.

Culte Bouddhiste.

Pagode Linh Son. Joinville le Pont. Tél : 01.48.33.76.17

Culte Catholique.

Paroisse Notre Dame des Vertus à Aubervilliers.

Tél : 0148337617

Paroisse Saint Paul à Aubervilliers : 01.48.34.03.67

Culte Juif.

Synagogue ACIP, 75019.

Tél : 01.48.03.25.59

Rabbin Avraham PEREY.

Tel : 06.63.08.82.17

Rabbin LEVY. Tél :

06.23.05.37.15

nous pouvons demander votre transfert en SSR ou en USP.

Culte Musulman.

Mosquée de Paris, 75005
Imam Youssef.

Tél : 07.51.32.07.67

Culte Orthodoxe.

Eglise Orthodoxe, 30 bld
Sebastopol, 75004

Tel : 01.42.78.24.03

Culte Protestant.

Eglise Luthérienne Saint Pierre,
75019

Tel : 01.42.08.45.56

Foyer Protestant à Aubervilliers

Tel : 01.43.52.14.58



Service de Médecine Interne
HEP - GVM
55 rue Henri Barbusse – 93308 AUBERVILLIERS CEDEX
Tel : 01 48 39 47.10 / 01 48 39 46 11
