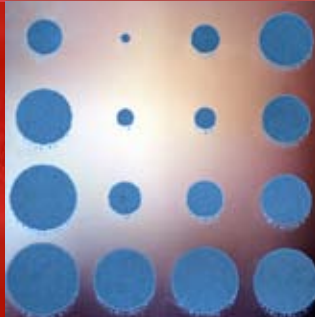




Fondation
Cognacq-Jay

ÉTABLISSEMENT
HOSPITALIER

Soigner
autrement



« Je suis un homme ;
rien de ce qui est humain
ne m'est étranger. »

Térence, II^e siècle av. J.-C.

Votre livret d'accueil

« Toute l'équipe
de l'hôpital
Cognacq-Jay
vous souhaite la
bienvenue. »

Comme la majorité des personnes accueillies dans cet établissement de soins de suite et de réadaptation, votre séjour parmi nous va durer quelques semaines, voire quelques mois.

Afin de vous accompagner dans votre installation et votre découverte des lieux, nous vous proposons de lire ce livret d'accueil, préparé avec le concours de professionnels des différents services.

Reflète de notre état d'esprit, ce petit guide vous informera sur notre institution et ses différentes activités, sur nos valeurs, en particulier celles qui touchent à la qualité des relations humaines, sur vos droits, vos démarches, votre vie au quotidien...

Et pour répondre à toutes vos questions, le personnel du service reste bien entendu à votre disposition.

Bonne lecture et bon séjour.

Jean-Luc Fidel,
directeur



1 / L'institution

L'histoire, la vocation

p 6

Un hôpital singulier

p 8

Répondre à des besoins spécifiques

p 10

Les 4 services actuels

p 12

Une équipe soudée

p 14

Anticiper et agir pour la qualité

p 16



2 / La personne hospitalisée

L'individu au cœur de l'hôpital

p 18

Mots pour mots

p 20

Les droits de l'utilisateur

p 22



3 / Votre séjour

Bien préparer l'admission

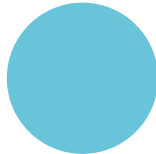
p 24

Résider en toute quiétude

p 26

Changer d'horizon

p 30



L'institution

Un
hôpital
au
présent

L'histoire, la vocation

Une fondation presque centenaire

Créée à l'initiative de Ernest Cognacq et de sa femme Louise, née Jay, fondateurs des Grands Magasins de la Samaritaine, la Fondation Cognacq-Jay est reconnue d'utilité publique en 1916.

À l'origine, elle couvre des besoins sociaux et sanitaires dont profitent les employés du commerce : une maternité, une pouponnière, une maison de retraite... Elle s'intéresse aussi à toute œuvre existante ou à créer permettant d'assister les victimes de la guerre, en dehors de toute préoccupation politique ou confessionnelle.

Au fil du temps, les différents établissements de cette institution accueillent toute la population.

Aujourd'hui, la Fondation Cognacq-Jay anime huit établissements à vocation sanitaire, médico-sociale ou éducative, en région parisienne et en province. Parmi eux : un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes, deux maisons d'enfants à caractère social, un lycée d'enseignement professionnel, un foyer d'accueil médicalisé pour adultes handicapés, un institut médico-éducatif pour adolescents, implanté sur le site de l'hôpital...

La clé du porche

En vous promenant dans le jardin, vous remarquerez sans doute l'étonnant porche portant la mention « maison d'accouchement » ! Il s'agit de celui de l'ancienne maternité démolie en 2002.

Témoin des mutations de l'établissement, il rappelle à tous que la mémoire du passé est l'une des bases de la construction de l'avenir.



Un lieu de soins et d'harmonie

L'hôpital de la Fondation Cognacq-Jay est un établissement privé à but non lucratif, participant au service public hospitalier et fonctionnant sous le régime de la dotation globale. Son mode de financement est comparable à celui d'un hôpital public. Il bénéficie d'un budget annuel calculé sur la base d'un prix de journée.

Il accueille chaque année en hospitalisation complète jusqu'à 2 000 personnes adultes, en moyen séjour. Ces patients sont essentiellement adressés par des hôpitaux de la région parisienne.

S'adapter sans cesse

Depuis la maternité d'origine datant de 1922, l'établissement a toujours évolué avec son temps. De nouvelles activités s'y sont succédé, aussi bien dans la continuité de celles entreprises dans les anciens pavillons que pour répondre à de nouveaux besoins.

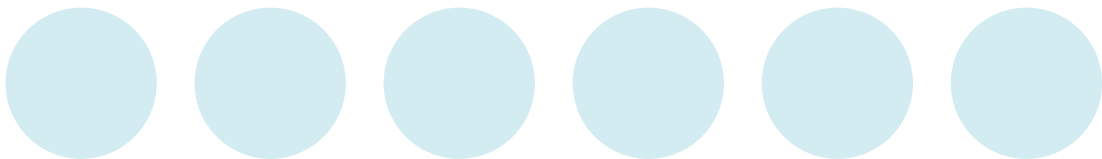
Une attention focalisée sur l'individu

Des types de soins dispensés et de la confrontation quotidienne avec la souffrance, a germé dans l'établissement une culture de la tolérance faite d'écoute, d'ouverture aux autres, à la vie, au changement... Un état d'esprit dont les mots clés sont la simplicité, l'humilité, la solidarité, partagé par tout le personnel de l'hôpital.

Une maison ouverte

En harmonie avec le projet médical, le nouvel établissement a été conçu par l'architecte Toyo Ito comme une maison ouverte. Ainsi, il n'existe volontairement pas de coupure franche entre l'extérieur et l'intérieur, et l'accent a été mis sur la transparence, la lumière, ainsi que le jardin, autour duquel s'ordonnent toutes les chambres.





« Les patients passent ici quelques semaines avant de rentrer chez eux, pour surveiller la prise des traitements et pour les rendre le plus autonome possible avant leur retour au domicile et une reprise presque normale de la vie. C'est un établissement de transition. »

Corinne, infirmière coordinatrice.

« Nous prenons en charge des pathologies chroniques que l'on améliore sans pouvoir les guérir, mais en essayant de les stabiliser. »

Josiane, kinésithérapeute.

« Ailleurs, ce sont les patients qui s'adaptent au service. Ici, c'est nous qui nous adaptons aux patients, autant qu'il est possible. »

Claudine, infirmière coordinatrice.

« Notre action n'est pas curative. Notre principale préoccupation, c'est le confort moral et physique du patient. Nous faisons tout pour que les moments qu'il passe ici soient les meilleurs possibles pour lui et sa famille. »

Catherine, infirmière.

« Les techniques de rééducation utilisées par notre équipe de masseurs-kinésithérapeutes sont personnalisées, adaptées à chaque patient, prenant en compte non seulement les difficultés motrices, causes de handicap, mais aussi psychologiques, parfois sources d'isolement du malade. »

Olivier, cadre de santé.

Un hôpital singulier

Qu'est ce qui caractérise cet établissement ?

Six professionnels expriment leur point de vue personnel.

« Ici, nous pratiquons une médecine d'accompagnement à multiples facettes, orientée soit vers le retour à l'autonomie, soit vers la fin de vie. L'environnement de qualité qu'offre ce nouvel hôpital, tant pour l'accueil des patients que pour le travail des soignants, contribue à l'optimisation de la prise en charge. La clarté et l'espace, tout autant que la logistique ou la préservation de l'intimité des patients, concourent à dispenser les soins individualisés les mieux adaptés. »

Gisèle, infirmière générale.

L'organisation au service du projet médical

Le projet médical a été établi sur la base d'un constat : le manque de services de soins de suite ou d'accompagnement dans Paris. Aussi, toutes les activités de l'hôpital répondent-elles à des besoins non couverts ailleurs.

Bien qu'elles soient spécifiques, ces activités ont cependant des points communs, comme le souligne le docteur Plassais, chef du service des soins palliatifs et président de la commission médicale d'établissement jusqu'en 2007 : *« D'abord, ce sont des soins de suite, c'est-à-dire que nous prenons la suite de quelque chose, une intervention, un traitement... Ensuite, il y a entre ces activités une communauté d'approche de la prise en charge médicale. Ici, nous pratiquons plus une médecine "d'accompagnement" qu'une techno-médecine, même si la technique joue un rôle majeur, notamment en*

orthopédie ou en lymphologie. Parallèlement à l'aspect médical, il y a aussi l'incidence sociale d'un séjour qui dure relativement longtemps. Il est important pour l'équilibre des patients qu'ils gardent le lien avec leur famille et leurs amis. »

Pour que ce lieu de soins soit en accord avec ses activités, la fondation a créé un ensemble hospitalier où les services sont à la fois autonomes et reliés, techniques et chaleureux. Chaque étage correspond à une seule spécialité. Chaque chef de service pilote une équipe médicale dédiée à son activité propre.

Répondre
à des besoins
spécifiques

Du fait de
un même





ses activités très spécialisées, regroupées en lieu, cet établissement ne ressemble à aucun autre.

La commission médicale

Une commission médicale d'établissement rassemble en général quelques représentants médicaux ayant un rôle consultatif auprès de la direction pour les grandes orientations ou les choix. Par souci de cohésion, dans cet hôpital, cette commission regroupe tous les médecins qui y travaillent, donnant à chacun la possibilité de faire part de son avis.

La présence médicale

L'hôpital dispose d'une présence médicale de jour, sept jours sur sept. Au cours de la nuit, si besoin, un médecin du service peut être contacté par le personnel infirmier présent sur place. En cas de nécessité, les soignants peuvent demander l'intervention d'un médecin des Urgences médicales de Paris, l'hôpital bénéficiant d'une convention avec ce service.

Si le transfert d'un patient vers un service spécialisé s'avère nécessaire, il peut être fait appel au Samu de Paris.

Le plateau médico-technique

L'établissement dispose d'un plateau technique comprenant des équipements modernes d'imagerie médicale (radiologie et échographie). Ces installations permettent de faire face aux besoins quotidiens. Si nécessaire, des examens complémentaires sont pratiqués à l'extérieur de l'établissement. Les examens biologiques sont réalisés quotidiennement par le laboratoire du groupe hospitalier Paris Saint-Joseph.

Le plateau de réadaptation

Dans cet espace exercent une quinzaine de kinésithérapeutes, principalement dédiés aux services de réadaptation orthopédique et de lymphologie. La prise en charge est individuelle ou semi-collective, avec des équipements diversifiés : tapis de marche, vélo de rééducation, table de verticalisation... En complément, des parcours de réapprentissage à l'effort et à la marche sont organisés tant à l'intérieur des locaux que dans le jardin.



12-13



Les
4 services
actuels

Dans le cadre commun des soins de suite et de réadaptation, chacun des quatre services actuels a sa propre spécialité.

La lymphologie

Le service accueille des personnes atteintes de troubles chroniques du système lymphatique, consécutifs à des traitements antitumoraux ou d'origine congénitale.

C'est l'un des rares en France à proposer une rééducation lymphatique hospitalière.

Les patients, en provenance de toute la France, sont reçus en consultation avant de décider d'une hospitalisation.

Nombre de lits : 23

Localisation : bâtiment Millon, 1^{er} étage

La réadaptation orthopédique

Le service prend en charge des personnes dont la reprise des activités socioprofessionnelles et le retour au domicile sont tributaires de soins de rééducation et de réadaptation fonctionnelle. Il contribue également à résoudre les problèmes d'ordre psychologiques ou de réinsertion. Les patients sont principalement adressés par les services de chirurgie orthopédique et de rhumatologie parisiens.

Nombre de lits : 46

Localisation : bâtiment Millon, 4^e et 5^e étage





L'infectiologie

Le service a pour objectif d'aider les patients atteints de maladies infectieuses à se réadapter à la vie extrahospitalière et à acquérir le plus d'autonomie possible avant leur retour chez eux. La prise en charge s'effectue dans une structure conviviale et ouverte aux initiatives des familles et des proches.

Nombre de lits : 23
Localisation : bâtiment Millon, 3^e étage

Les soins palliatifs

Le service a pour mission de préserver la meilleure qualité de vie possible aux personnes atteintes d'une maladie grave, lorsque les traitements curatifs ne sont plus adaptés. La prise en charge privilégie le soulagement des douleurs et des symptômes physiques, avec une attention particulière portée aux souffrances psychologiques.

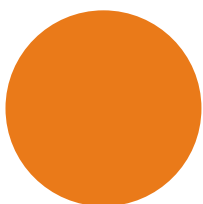
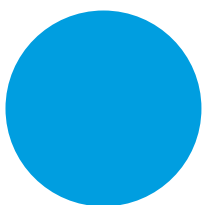
Une équipe de bénévoles complète l'activité des soignants par leur présence et leur écoute non professionnelle.

Nombre de lits : 36
Localisation : bâtiment Blomet,
1^{er} et 2^e étage

Bientôt un nouveau service

Une unité de réadaptation vasculaire complétera prochainement les activités de soins de suite de l'établissement. Ce service viendra notamment en aide aux malades souffrant, de manière chronique, de fortes insuffisances veineuses.

Nombre de lits : 24
Localisation : bâtiment Millon, 2^e étage



Plus de 200 professionnels répartis en une cinquantaine de métiers, collaborent directement ou indirectement au fonctionnement quotidien, dans une dynamique commune.

Une
équipe
soudée

Un état d'esprit particulier

La simplicité, l'engagement, la tolérance, l'attention et le respect vis-à-vis des patients et de leur entourage sont quelques-unes des valeurs qui forgent l'identité de l'établissement.

La joie et l'émotion font partie du quotidien. C'est probablement la condition pour pouvoir pratiquer des métiers réputés difficiles.

Une grande adaptabilité

Les relations entre les professionnels se caractérisent par une très grande proximité des différents corps de métiers : ce n'est pas parce que l'on est médecin

que l'on ne doit pas être au courant de la gestion financière de l'hôpital ou des contraintes réglementaires ; et ce n'est pas parce que l'on est directeur ou cuisinier que l'on ne s'intéresse pas aux évolutions médicales... Chaque représentant d'un métier tente de comprendre les attentes de l'autre et non de défendre son pré carré. Cette ouverture d'esprit facilite les évolutions.





Les professionnels des services de soins

Dans chaque service, le patient est pris en charge par une équipe pilotée par un chef de service, composée de médecins adjoints, généralistes ou spécialistes, et d'une infirmière coordinatrice encadrant les infirmiers – qui dispensent les soins – ainsi que les aides-soignants.

En complément, une gouvernante coordonne les prestations hôtelières.

Des agents hôteliers entretiennent les chambres et servent les repas.

Les secrétaires médicales assurent le suivi des consultations, la gestion du dossier médical et l'envoi des différents comptes rendus médicaux aux médecins traitants.

En fonction des besoins, des kinésithérapeutes, des psychologues, une diététicienne et une animatrice interviennent lors de l'hospitalisation.

Dans la plupart des services, une assistante sociale apporte son aide aux patients et aux familles.

Les acteurs en coulisses

Certains professionnels accomplissent leur mission parfois loin du regard du patient. Pourtant, ils contribuent pleinement à son bien-être, notamment en termes de qualité et de sécurité. Parmi eux :

- les personnels des services médico-techniques (imagerie, pharmacie...);
- les personnels des services administratifs

(bureau admission-facturation, hôtesse d'accueil, standard...);

- les brancardiers;
- les équipes des services de maintenance;
- les personnels des services logistiques (cuisine, blanchisserie...);
- les gardiens chargés de la sécurité technique et de la surveillance des installations la nuit.

Des stagiaires encadrés

L'établissement accueille chaque année plus d'une centaine de stagiaires infirmiers et aides-soignants, en étroite collaboration avec les différentes écoles sanitaires. Il est également agréé par la DRASS pour la formation des étudiants en podologie et en masso-kinésithérapie.

Des bénévoles engagés

Par leur présence non professionnelle, les 25 bénévoles actuels complètent les activités des soignants auprès des patients des services de soins palliatifs et d'inféctiologie.

C'est l'hôpital qui forme et encadre ses bénévoles. La sélection se fait sur des critères stricts, notamment psychologiques.

Un recrutement ciblé

Pour assurer son développement, l'établissement recrute essentiellement, du fait de sa vocation, des aides-soignants, des infirmiers et des kinésithérapeutes.

Mais il peut également avoir besoin, ponctuellement ou pour une durée indéterminée, d'un médecin, d'un pharmacien, d'un agent de service hospitalier, d'un assistant social, d'une secrétaire médicale, d'un cuisinier ou d'un commis.

Un module de proposition de candidature est en ligne sur son site internet www.hopital-cognacq-jay.fr. Ceux qui n'utilisent pas internet peuvent aussi adresser un courrier au directeur de l'établissement.

Anticiper et agir pour la qualité

L'hôpital est engagé dans une démarche qualité, qui prend de multiples formes. Éclairage par quatre exemples.

Les conventions de partenariat existantes

Des conventions de partenariat ont été établies avec les principaux services hospitaliers adressant des patients. Il en existe trois ou quatre par service. En plus d'améliorer la qualité des informations fournies en amont de l'hospitalisation et la concertation entre les équipes, elles facilitent le retour du patient dans son service d'origine en cas de complication.

La démarche d'accréditation et de certification

L'établissement dispose d'une organisation dédiée à l'amélioration de la qualité de son fonctionnement et de ses pratiques. L'établissement a été accrédité en 2006. Depuis, différents groupes de travail poursuivent cette démarche permanente d'amélioration de la qualité dans la perspective de la certification organisée par la Haute Autorité de Santé (HAS).

La prévention du risque infectieux

L'hôpital est particulièrement attentif à la prévention et à la lutte contre les risques infectieux. Son Comité de lutte contre les maladies nosocomiales (CLIN) y consacre toute son attention, afin de déterminer les mesures de prévention, de protection et d'information à mettre en œuvre vis-à-vis des patients et du personnel.

La déclaration des événements indésirables

Quel que soit son métier, chaque salarié est à même de déclarer à la direction un problème ou un événement susceptible d'entraîner un risque avéré ou potentiel pour les patients ou les visiteurs. Les déclarations sont nominatives. Leur émetteur est informé des suites données au problème signalé et des mesures étudiées pour y remédier.

L'attention à la douleur

La souffrance n'est pas une fatalité. L'établissement dispose d'un Comité de Lutte Contre la Douleur réunissant des professionnels de soins des différents services et des diverses qualifications afin d'améliorer sans cesse la prise en charge des situations de douleur.


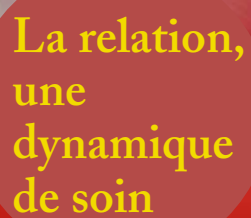
Associer les représentants des usagers

Deux associations d'usagers sont tenues informées de la qualité de la prise en charge. Leurs représentants disposent des résultats des enquêtes de satisfaction. Leur avis est sollicité à l'occasion des décisions concernant les conditions de séjour.



La personne hospitalisée

**La relation,
une
dynamique
de soin**



Par un sourire ou une parole, la personne accueillie est au centre des préoccupations de chacun.

**L'individu
au cœur
de l'hôpital**

L'attention portée aux hôtes

Quelles que soient les raisons de leur admission, tous les patients de l'hôpital vivent un moment important de leur vie... une transition. Chacun avec leur personnalité. Qu'il s'agisse de soins palliatifs ou de réadaptation, l'enjeu de ce séjour est tel que l'établissement met tout en œuvre pour que ce ne soit pas le patient qui s'adapte à l'institution, mais, dans la mesure du possible, le contraire.

L'exemple des visites illustre cette volonté: elles ne sont pas « autorisées », mais « favorisées ». Non seulement elles participent au bien-être du patient, mais elles lui permettent aussi de conserver des liens avec l'extérieur, ses amis, sa famille. C'est un élément important du

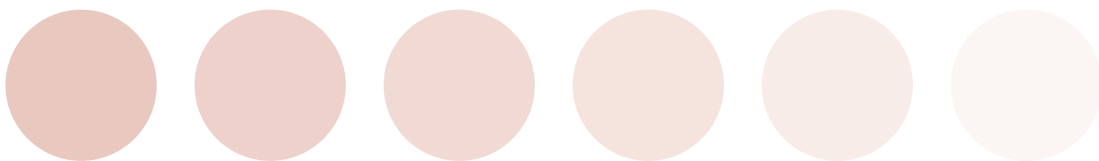
processus sinon de guérison, du moins de réadaptation. L'établissement y accorde une attention particulière qui se concrétise de multiples façons: les salons de convivialité, les services aux visiteurs, les grands porches ouverts sur le jardin... C'est le même esprit qui anime l'établissement quand il parle de tolérance, par exemple en permettant aux visiteurs en soins palliatifs de venir quelle que soit l'heure.

L'hôpital est un espace où il se passe souvent des choses inhabituelles... comme dans la vie. Des expositions artistiques et des concerts ont notamment lieu plusieurs fois par an, sans cérémonial et si possible à l'intérieur même du service de soins.

À votre écoute!

Soucieux d'anticiper les évolutions futures et de continuer de s'améliorer, l'hôpital mène des enquêtes de satisfaction. Des questionnaires sont régulièrement remis aux personnes hospitalisées et font l'objet d'un traitement statistique anonyme dont les résultats sont portés à la connaissance des équipes hospitalières. Pour le bien-être de tous.





Un espace relationnel

Qui dit milieu hospitalier ne dit pas nécessairement austérité. Dans cet établissement, c'est plutôt l'hospitalité sous toutes ses formes que l'on a cherché à développer. Au-delà de la qualité de l'hébergement, de la restauration et des relations, l'espace lui-même participe au confort psychologique de patients qui doivent accepter un séjour parfois long, loin du domicile. De fait, les concepteurs du bâtiment se sont attachés à leur offrir un espace qui ne soit pas isolé, qui fasse partie de la société d'aujourd'hui et qui préserve leur intimité et leur confort, un espace où l'architecture et la nature fusionnent dans une recherche de calme et d'harmonie. Le choix des couleurs chaudes, la présence du bois ou la douceur de la lumière qui pénètre dans les chambres contribuent à ce que chacun se sente chez soi. En plus d'offrir une bonne visibilité des patients ou des distances réduites en cas d'urgence, l'espace propose de larges couloirs permettant d'y aménager des salons et favorisant la vie sociale. On peut s'y arrêter pour bavarder, se reposer... Certains lieux n'ont pas de destination prédéfinie, afin que des

événements puissent y avoir lieu spontanément. C'est le cas de la salle polyvalente au rez-de-chaussée du bâtiment Blomet, un lieu de vie qui s'ouvre complètement sur le jardin pour en profiter au gré des saisons.

« Pour cet hôpital, j'ai pensé à la fois aux gens qui le verraient de l'extérieur et à ceux qui y vivraient et auraient besoin de se sentir protégés. Une relation douce, voilà ce que je veux créer : l'ouverture à la vie extérieure en se sentant chez soi, en sachant qu'on fait toujours partie de la vie. »

Toyo Ito, architecte.

Côté jardin

Ici, des filets d'eau serpentent à travers la pelouse, pour rejoindre le grand bassin. Là, le dallage se fond dans la végétation. Plus loin, chuchotent des fontaines... Une succession d'espaces variés anime les ondulations des 1 700 mètres carrés de terrain. Ce jardin contribue à l'agrément du séjour. Chacun peut y recevoir la visite de bénévoles, d'amis, rencontrer d'autres personnes hospitalisées, se détendre. De plus, grâce aux jeux de transparence des façades, le jardin diffuse vers la rue. Et les passants en profitent aussi.



Mots pour mots

« Patrice est parti entouré de l'affection, de l'amour des siens. Mais ici, lors de son passage de quelques jours, il a reçu des soins, bien sûr, mais aussi tant de chaleur, d'apaisement, qu'il s'en est allé doucement, sans douleur, sans inquiétude. Comment vous remercier toutes et tous ? Continuez à donner votre amour. Je me suis enrichie auprès de vous. Tout mon cœur est avec vous. »

Marie L., octobre 2005.

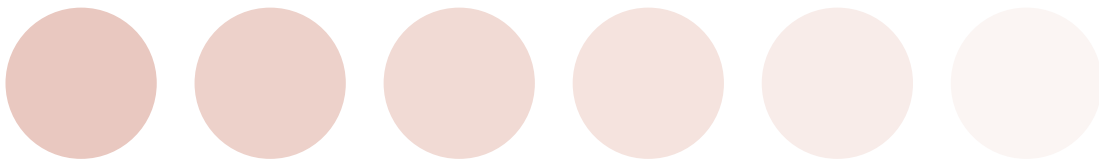
Quelques extraits du livre d'Or de l'établissement témoignent de son implication en termes d'hospitalité.

Sereins, sereine
Triste de nous quitter
Mais sans doute apaisés
De ne pas voir souffrir
D'être calme pour partir
D'être très entourés
Et d'être accompagnés
Pour l'un vers son départ
Pour nous vers l'au revoir
Le plus dur qui soit
D'avec sa maman,
Un petit bout de soi,
Nos racines d'enfants.
Présents pendant des jours,
Nous fûmes jour après jour

Suivis et protégés
Par une équipe en or
Vers ses malades tournée
Et leurs parents encore.
Que dire de leur action
Sinon qu'elle fait
merveille.
Que dire de leur mission
Sinon qu'elle émerveille.
Que dire encore ce jour
De ces hommes et ces femmes
Qui pour nous tous les
jours
Animent Cognacq-Jay

En lui donnant une âme
Pros, humbles et dévoués
Dépassant leurs emplois
Pour en faire un cadeau
Aux familles face aux
maux.
Que dire en un seul mot
Qui ne sonne pas faux ?
Il n'en est qu'un qui soit
Résumant nos avis
Un mot qui vient du cœur
Un mot simple et concis
Un mot plein de chaleur
Et ce mot c'est merci.

Jacques, Pierre et Jacqueline, les enfants de
Mme M., le 11 octobre 2005.



« Les uns viennent à Cognacq-Jay pour y finir leurs jours, les autres en repartir guéris. Moi, je suis venu non seulement pour guérir, mais pour y vivre un humanisme que je n'ai rencontré nulle part. Tous, du médecin aux volontaires font de la bonne humeur une arme contre la maladie (...) »

Bernard L., septembre 1997.

« C'est un équilibre pour moi de me sentir aimée par la personne qui me soigne. »

Nathalie, juin 1995.

« Les enfants, merci pour vos soins. Merci pour la délicatesse envers mon vieux corps usé et fatigué.

Je vais mourir, sereine, en partie grâce à votre gentillesse (juste un petit peu de trouille, mais la curiosité l'emporte).

Profitez de la vie, vous qui prenez en charge tant de souffrances visibles et invisibles.

Ne laissez passer aucun moment de rires et de joies si minimes soient-ils. Faites votre miel de tout. À tous et à chacun, je souhaite bonne route et bonne chance. Affectueux remerciements pour la quiétude et la douceur de vos présences. »

Lettre dictée par ma mère, Suzanne R., décédée en septembre 1999.

Regard de bénévole

« Dans ce service, compte tenu des soins pratiqués, les fleurs sont acceptées dans les chambres. Le jeudi, généralement, je vais à Rungis, je fais mon choix, puis je viens ici réaliser des bouquets pour les chambres et également pour l'accueil. J'ai pris des cours d'art floral classique et aussi liturgique. La fleur, la plante, c'est la vie. Pour la plupart des patients, c'est une heureuse surprise. D'autres n'en veulent pas. J'ai découvert ici un monde que je ne connaissais pas. Ma mère est décédée d'un cancer à l'hôpital. Si j'avais su, si j'avais voulu, si j'avais pu, j'aurais aimé que la fin de sa vie se passe dans un endroit comme celui-là. »

Nicole, bénévole, service de soins palliatifs, 2001.

Les droits de l'utilisateur

Un rappel des mesures essentielles visant à protéger la personne hospitalisée.

La charte des droits et libertés de la personne

Cette charte liste les droits des usagers accueillis en milieu hospitalier (droit à une prise en charge individualisée, à l'information, à l'exercice des droits civiques, à la pratique religieuse...) et insiste sur certains principes (non-discrimination lors de la prise en charge, libre consentement aux soins...). Elle est jointe à ce livret d'accueil. L'équipe hospitalière connaît ces droits et veille à ce qu'ils soient respectés.

Le respect de l'individu

Le personnel s'engage à préserver la dignité, l'intimité et la tranquillité des personnes. Il en va de même pour leurs opinions et leurs croyances. Le maintien des liens avec les proches est favorisé et chacun peut demander la visite d'un représentant de son culte.

Le consentement aux soins

Le consentement libre et éclairé du patient est recherché en amont d'un acte ou d'un traitement médical, hormis les cas d'incapacité ou les situations d'urgence. Pour cela, le médecin délivre une information à caractère médical et s'assure de sa bonne compréhension par l'intéressé.

La visite médicale

Toute personne hospitalisée est en droit de refuser la présence d'étudiants soignants lors des visites médicales.

La confidentialité

L'établissement garantit à la personne hospitalisée comme à ses représentants légaux et à sa famille le respect de la confidentialité des informations le concernant, par l'ensemble

des personnels ou personnes participant à sa prise en charge. Si le patient le souhaite, aucune information n'est transmise à son entourage sur son état de santé.

La personne de confiance

Les soignants proposent à chaque patient majeur de désigner par écrit une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant...), qui est consultée si l'intéressé n'est plus capable d'exprimer sa volonté ou de recevoir d'information médicale. Cette personne peut aussi assister aux entretiens médicaux et accompagner le patient dans sa recherche d'une information médicale plus détaillée. À tout moment, le patient peut modifier son choix.

Les transfusions

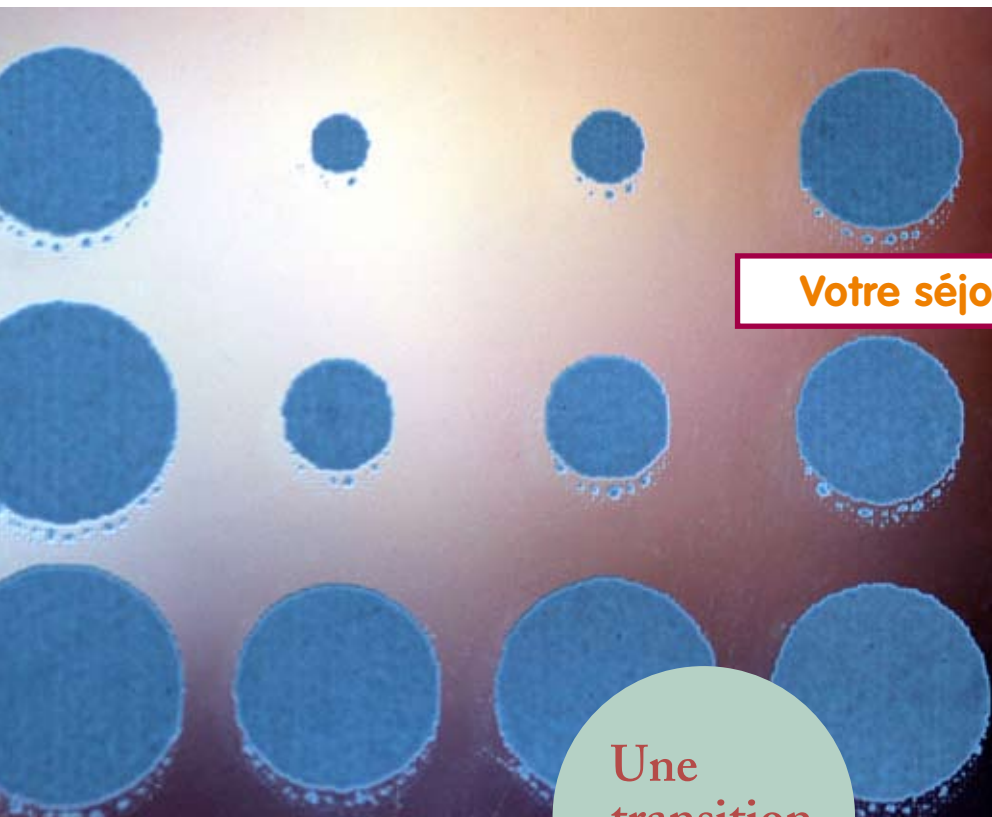
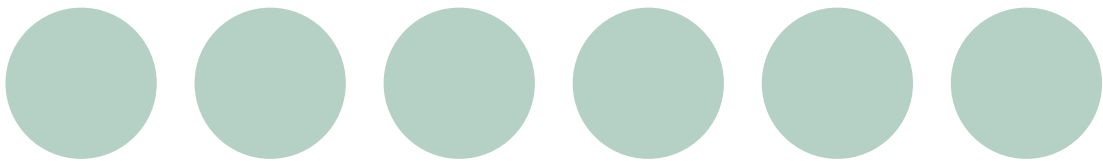
Toute personne ayant besoin d'une transfusion de produits sanguins est systématiquement informée des modalités de cette intervention, et le compte rendu de sortie d'hospitalisation en fait toujours mention.

L'accès aux informations nominatives

Conformément à la loi « informatique et liberté » du 6 janvier 1978, les patients disposent d'un droit d'accès et de rectification des informations et données les concernant, présentes dans le système informatique de l'hôpital.

La sortie contre avis médical

Sauf exception prévue par la loi, la personne hospitalisée peut, à tout moment, renoncer par écrit aux prestations dont elle bénéficie. Le médecin l'informe alors précisément des risques encourus et lui demande de signer une décharge des responsabilités imputables à l'hôpital.



Votre séjour

**Une
transition
douce**



Quelques préliminaires...
pour être tranquille par la suite.

Bien préparer l'admission

Les formalités administratives

Pour garantir un règlement simple et efficace des questions administratives pendant votre séjour, et donc votre tranquillité, quelques formalités devront être remplies par vous-même ou l'un de vos proches, le jour de votre arrivée. Le personnel s'occupant des admissions vous aidera dans ces démarches.

Voici la liste des documents à remettre lors de l'admission :

- votre carte vitale, dont l'actualisation pourra être effectuée sur place ;
- une attestation de mutuelle ou d'assurance complémentaire ;
- une pièce d'identité ;

- un bulletin de situation, en cas de transfert en provenance d'un autre établissement hospitalier.

Si vous bénéficiez de la CMU (Couverture maladie universelle), vous devrez également fournir l'attestation correspondante.

Pour les patients sous tutelle ou curatelle, le tuteur doit signer un document autorisant l'admission et les soins de la personne hospitalisée.



La prise en charge financière

Même si vous êtes pris en charge à 100 % par la sécurité sociale, il faudra acquitter le montant du forfait journalier (fixé à 16 euros par jour en 2009), sauf si votre mutuelle ou votre assurance complémentaire le prend en charge.

Un supplément pour chambre particulière est facturé aux mutuelles et aux assureurs.

L'accès à la télévision est gratuit.

L'activation de la ligne téléphonique

L'usage du téléphone mobile est autorisé dans l'établissement. Mais si vous préférez utiliser un téléphone fixe, il faudra demander l'activation de la ligne au moment de l'admission. Les communications téléphoniques seront à votre charge.

Le dépôt d'argent et de valeurs

Il est déconseillé d'apporter des objets de valeur. Si nécessaire, un coffre est néanmoins à votre disposition au service admission-facturation, situé au rez-de-chaussée du bâtiment Millon.

L'hôpital dans le quartier

L'établissement a pour adresse principale le 15, rue Eugène Millon, 75015 Paris, où se situe l'accès au parking. L'accès au service de soins palliatifs s'effectue directement au 176, rue Blomet, 75015 Paris.

Métro : stations

Convention (ligne 12)
ou Boucicaut (ligne 8)

Bus : lignes 62, 39 ou 80



Les services offerts à la personne hospitalisée

La chambre

Presque toutes les chambres sont individuelles. Elles sont aménagées de façon à faciliter l'entretien ainsi que le déplacement des lits ou des fauteuils roulants. Pour prévenir les épisodes de forte chaleur, elles sont équipées d'un système de rafraîchissement d'air. Les grandes fenêtres sécurisées sont placées à une hauteur telle que vous pouvez profiter de la vue sur le jardin depuis votre lit.

Chaque chambre dispose d'un téléviseur.

Les cabinets de toilette, équipés d'un WC, d'une douche et d'un lavabo, sont adaptés aux personnes handicapées.

La restauration

La restauration est réalisée en interne par un personnel informé des contraintes propres à chaque unité d'hospitalisation. En cas de régime particulier, il convient d'en faire part à l'équipe médicale, qui décidera avec vous du type de régime à appliquer durant votre hospitalisation.



L'entretien du linge

Le linge de lit et de table est fourni par l'hôpital, mais vos effets personnels doivent être entretenus par vos proches.

Le courrier

Tout au long du séjour, vous pourrez adresser et recevoir du courrier. Les plis au départ sont à remettre au secrétariat médical du service.

Le coiffeur

Si vous le souhaitez, vous pouvez bénéficier des services d'un coiffeur. L'équipe soignante vous renseignera sur les modalités de cette prestation payante, effectuée par un professionnel extérieur à l'établissement.

Les loisirs

En plus de la bibliothèque, l'établissement propose des ateliers artistiques et des animations culturelles.

L'accès à Internet

L'établissement met gratuitement à votre disposition un accès Internet, à l'aide d'un réseau WIFI sécurisé. Il convient d'en faire la demande auprès du secrétariat de direction, qui vous aidera à paramétrer cet accès sur votre ordinateur portable.

La gouvernante

Elle veille à votre confort et à l'hygiène des lieux. C'est elle qui coordonne les prestations hôtelières. En cas de demande particulière, n'hésitez pas à la contacter. Vous trouverez ses coordonnées en annexe de ce livret.

Résider en toute quiétude

Le bien-être pour tous

Votre tranquillité et celle des autres personnes hospitalisées passe par le respect de quelques règles de vie :

- le repos de chacun est primordial, c'est pourquoi il est vous est demandé d'utiliser avec discrétion des appareils de télévision ou de radio ;
- les chambres sont des espaces non-fumeur et l'hôpital est un lieu « sans tabac », pour le confort de chacun et la sécurité de tous ;
- pour prévenir les risques infectieux, le personnel soignant vous indiquera, si nécessaire, ainsi qu'à votre famille, les recommandations à suivre en matière d'hygiène.

Pour rendre votre séjour le plus agréable possible et accueillir au mieux les visiteurs, l'établissement propose une série de services. À découvrir.

L'accueil et la sécurité

24 heures sur 24, un personnel d'accueil est présent dans le hall d'entrée de l'établissement. Il assure l'orientation des visiteurs et le bon fonctionnement du standard téléphonique. Il participe à la sécurité générale des lieux et à la surveillance permanente des installations techniques.

La nuit, un gardien est présent dans l'enceinte de l'hôpital, et les accès, surveillés par un système vidéo, sont fermés.

Qui est qui ?

Ne vous demandez plus « qui est cette personne en blouse blanche qui me parle ? »
Chaque professionnel intervenant auprès des personnes hospitalisées porte un badge où sont inscrits son nom et sa fonction. Les échanges sont plus faciles quand on peut mettre un nom sur un visage !



Le jardin

Espace d'agrément pour les personnes hospitalisées et les visiteurs, le jardin est également un lieu de passage ouvert aux habitants du quartier. Toutefois, pour conserver son attrait, il n'est pas accessible aux animaux domestiques. Chacun s'attachera à préserver la quiétude et l'aménagement de ce lieu.



Les services aux visiteurs

Le parking

Les visiteurs peuvent profiter du parking de l'hôpital, placé sous contrôle d'accès par interphone. Les personnes qui vous rendent visite doivent préciser votre nom avant d'entrer.

La restauration

À la cafétéria, située au rez-de-chaussée du bâtiment Millon, les visiteurs disposent d'un distributeur de boisson.

Il leur est possible de déjeuner au self moyennant l'achat d'un ticket de restauration auprès du service admission-facturation, situé au rez-de-chaussée du bâtiment Millon.

Le lit d'appoint

Un lit d'accompagnant peut être installé dans votre chambre. La demande doit en être faite auprès du personnel soignant.

Si vous êtes hospitalisé en soins palliatifs, l'un des deux studios d'accompagnant peut également être mis à la disposition de votre famille venant de province vous rendre visite.



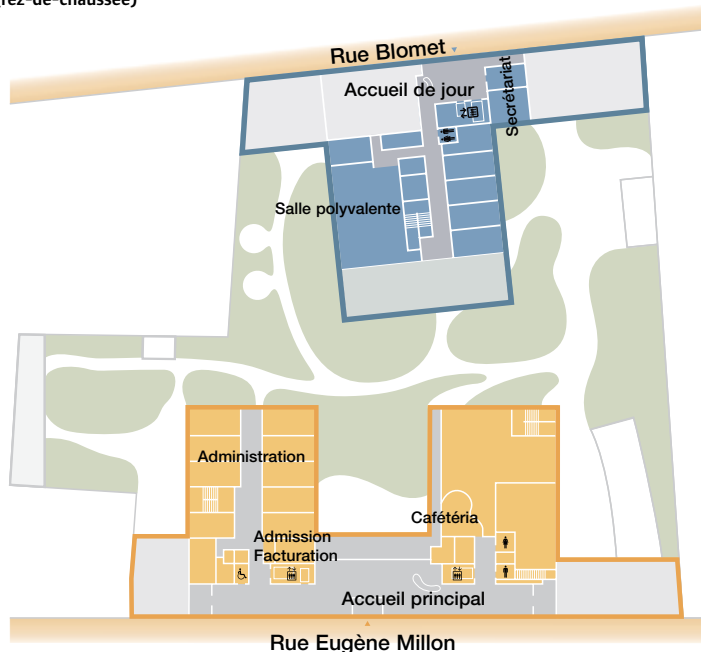
L'espace multiconfessionnel

Un lieu de recueillement spirituel situé au 1^{er} sous-sol du bâtiment Blomet est à votre disposition, quelle que soit votre confession. Un oratoire catholique est également accessible. Une équipe d'aumônerie en assure le bon fonctionnement. Si vous-même ou votre famille souhaitez son soutien, ou celui d'un prêtre, téléphonez au 01 45 30 83 89.

L'organisation de permissions de sortie

L'hospitalisation peut être interrompue pour quelques heures (vingt-quatre au maximum) sur autorisation médicale. Dans ce cas, les recommandations médicales et les horaires de retour doivent être scrupuleusement respectés.

Les principaux repères dans l'établissement (rez-de-chaussée)



Une réclamation ?

En cas de contestation ou de réclamation concernant la prise en charge hospitalière ou si vous estimez avoir subi un préjudice, contactez le médecin conciliateur membre de la Commission des relations avec les usagers. Il saura vous conseiller. Ses coordonnées sont disponibles auprès du secrétariat médical.

Changer d'horizon

Demain est un autre jour... Quelques informations concernant votre sortie, avant que ne débute une autre histoire.

La sortie définitive

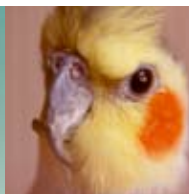
C'est le médecin qui fixe la date de votre sortie, en fonction de votre état de santé et en concertation avec les autres membres de l'équipe.

Néanmoins chacun reste libre de quitter l'établissement dans le cadre de la sortie contre avis médical. Si une telle situation se présente, le médecin vous informe alors précisément des risques encourus et vous demande de signer une décharge de responsabilités.

En cas de non-respect des règles élémentaires de savoir-vivre ou de comportements portant atteinte à l'intégrité des personnes, une sortie disciplinaire peut également être prononcée.

La préparation du départ

Votre retour au domicile ou la sortie vers un autre établissement sont préparés par l'équipe soignante et l'assistante sociale. Avant votre départ de l'hôpital, le personnel chargé des sorties d'hospitalisation clôture avec vous votre dossier administratif d'hospitalisation et vous indique le montant des frais restant éventuellement à régler.



Les documents de sortie

L'ordonnance et les autres documents nécessaires à votre sortie vous sont remis par le médecin ou un soignant du service. Les documents personnels ou médicaux (notamment les radiographies) que vous avez apportés vous sont restitués.

Si votre état de santé le justifie, un bon de transport pour une ambulance, un taxi ou un VSL (véhicule sanitaire léger) vous est remis dans le service d'hospitalisation. Si vous le souhaitez, un taxi est appelé de votre part.

Les amis de l'hôpital

L'association des Amis de l'hôpital Cognacq-Jay a pour vocation de soutenir et de promouvoir l'ensemble des activités de l'hôpital pour en assurer la pérennité, et cela en dehors de toute préoccupation politique ou confessionnelle. Elle soutient en particulier toutes les actions utiles au développement de l'hôpital, dès lors qu'elles sont en phase avec sa démarche et ses principes. Elle est une force de proposition pour tout ce qui concerne le séjour des patients ou les relations de l'hôpital avec son environnement. N'hésitez pas à la contacter pour lui faire part de vos suggestions.

Contact : Association des Amis de l'hôpital Cognacq-Jay, 269, rue Lecourbe, 75015 Paris



Notes

Direction de la publication :
Fondation Cognacq-Jay.
Conception et réalisation :
Moderne Multimédias.
Photos : Sophie Thouvenin,
Ambroise Thézenas,
Fondation Cognacq-Jay.
Achévé d'imprimer en novembre 2009.

L'établissement est
situé au :
15, rue Eugène Millon
75015 Paris

Le standard
téléphonique est
ouvert 24 h/24.
Tél. : 01 45 30 85 00

Pour toute information
complémentaire sur
le service ou
l'établissement,
consultez le site internet :
www.hopital-cognacq-jay.fr

*L'hôpital de la Fondation
Cognacq-Jay est un
établissement privé à but
non lucratif, participant
au service public.
Directeur : M. J.-L. Fidel*



**ÉTABLISSEMENT
HOSPITALIER**