



Chambre

Unité

Étage

Jeanne  
PARIS Garnier | MAISON  
MÉDICALE

Téléphone  
du poste de soins

La Maison Médicale  
vous accueille

*Bien plus que des soins*



**Emmanuelle QUILLET**  
Directrice des Établissements

Madame, Monsieur,

Vous venez d'entrer à la Maison Médicale Jeanne Garnier.  
Nous vous souhaitons la bienvenue et espérons  
que cette Maison puisse être un peu la vôtre.

Tout le personnel soignant, administratif  
et les bénévoles sont là pour répondre à vos demandes.  
Par leur savoir-faire, leur écoute et leur présence, ainsi  
que par la mise en place d'un projet de soins individualisé,  
nous voulons contribuer à maintenir goût et saveur  
à la vie de chacun.

Nous avons conçu ce livret d'accueil pour vous aider  
à vous repérer dans l'établissement, faciliter  
vos démarches et préciser vos droits.

Les équipes sont à votre disposition pour tout  
complément d'information.

L'ensemble du personnel et moi-même sommes  
heureux de vous accueillir.

**Bienvenue...**

<p><b>1</b></p>	<p><b>UNE MAISON POUR VOUS ACCUEILLIR</b> 3</p> <p><b>1 La Maison Médicale</b> 4</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Son histoire</li> <li>● Nos engagements</li> </ul> <p><b>2 Les équipes</b> 6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● L'équipe interdisciplinaire</li> <li>● Les bénévoles</li> </ul> <p><b>3 Nos engagements</b> 8</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Notre démarche qualité</li> <li>● La douleur n'est pas une fatalité</li> <li>● Le respect et la bienveillance de la personne malade</li> <li>● La prévention des maladies nosocomiales</li> <li>● Le consentement aux soins</li> <li>● La confidentialité</li> <li>● Les médicaments</li> </ul>	<p><b>3</b></p>	<p><b>VOTRE SÉJOUR</b> 17</p> <p><b>1 L'admission</b> 18</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Présentation des locaux</li> <li>● Votre chambre</li> <li>● Les formalités</li> <li>● Les frais de séjour</li> </ul> <p><b>2 Vos soins</b> 20</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Les équipes</li> <li>● Votre identification</li> <li>● L'accueil et la sécurité</li> <li>● Les visites</li> <li>● L'accueil de votre famille et de vos proches</li> <li>● Les permissions de sortie</li> <li>● Les prestations hôtelières</li> <li>● Les pourboires</li> </ul> <p><b>3 Vivre avec les autres</b> 25</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Le bien-être pour tous</li> <li>● Les espaces de détente</li> <li>● L'espace fumeur « patients »</li> <li>● Les visites</li> <li>● Le jardin</li> </ul> <p><b>4 Préparer le retour à domicile ou le transfert dans un autre établissement</b> 27</p> <p><b>5 En cas de décès</b> 28</p>
<p><b>2</b></p>	<p><b>VOS DROITS</b> 11</p> <p><b>1 La charte de la personne hospitalisée</b> 12</p> <p><b>2 La ou les personne(s) à prévenir</b> 12</p> <p><b>3 La personne de confiance</b> 12</p> <p><b>4 Les directives anticipées</b> 13</p> <p><b>5 L'accès au dossier médical</b> 13</p> <p><b>6 L'informatisation des données</b> 14</p> <p><b>7 Votre avis nous intéresse :</b> 15</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● L'évaluation de la qualité de votre séjour</li> <li>● Le traitement des réclamations</li> <li>● La médiation</li> </ul>	<p><b>4</b></p>	<p><b>ANNEXES</b> 29</p>



1

Une Maison  
pour vous accueillir



## 1- LA MAISON MÉDICALE

**La Maison Médicale Jeanne Garnier est un centre de Soins Palliatifs de 81 lits, répartis en 6 unités sur 3 étages. C'est un Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC), géré par une association, les Dames du Calvaire. Elle n'a aucun but lucratif. La Maison Médicale, entièrement reconstruite en 1996, offre un environnement favorable à votre confort et à l'accueil de vos proches, dans un climat paisible et familial.**

### SON HISTOIRE

Au XIX<sup>e</sup> siècle, dans une mansarde lyonnaise, Madame Jeanne Garnier, découvre sa mission au chevet d'une personne gravement malade et isolée : panser les plaies, accueillir, soulager et consoler les personnes malades souvent isolées et jugées « incurables ».

Ayant fondé les Dames du Calvaire, elle est, sans le savoir, à l'origine du mouvement des Soins Palliatifs. Dans cet esprit, Madame Aurélie Jousset fonde à Paris, en 1874, un « hospice » devenu Maison Médicale Jeanne Garnier. Celle-ci est gérée par l'Association des Dames du Calvaire, régie par la loi 1901 et reconnue d'utilité publique en 1923.

Depuis 1988, la congrégation religieuse « La Xavière » est garante de l'esprit de Jeanne Garnier et des Dames du Calvaire.

### LES ENGAGEMENTS DE LA MAISON MÉDICALE

Les membres du personnel et les bénévoles de la Maison Médicale Jeanne Garnier s'engagent à poursuivre en priorité les objectifs suivants :

- **Accueillir, soigner, accompagner**

les personnes malades et soutenir leurs proches sans distinction de culture, de nationalité, de religion ou de conviction philosophique.

- **Reconnaître**

que la personne malade est une personne unique, digne d'être aimée et respectée pour elle-même quelle que soit sa condition physique, sociale, psychologique et spirituelle.

- **Soulager la douleur**

pour assurer à la personne malade une meilleure qualité de vie en cette dernière étape de son existence, sans en hâter le terme, ni la prolonger par des thérapeutiques devenues inappropriées.



*La Maison Médicale  
Jeanne Garnier s'inscrit  
dans le courant humaniste  
des soins palliatifs.  
Elle fait siennes  
les orientations éthiques  
de l'Église catholique.*

## Que sont les soins palliatifs ?

VOUS TROUVEZ SUR NOTRE SITE INTERNET  
la charte de la Fédération  
des Œuvres du Calvaire



### Définition des soins palliatifs (SFAP\*)

- Les soins palliatifs sont des soins actifs délivrés dans une approche globale de la personne atteinte d'une maladie grave, évolutive ou terminale.
- L'objectif des soins palliatifs est de soulager les douleurs physiques, les autres symptômes, mais aussi de prendre en compte la souffrance psychologique, sociale et spirituelle.
- Les soins palliatifs et l'accompagnement sont interdisciplinaires. Ils s'adressent au malade en tant que personne, à sa famille et à ses proches, à domicile ou en institution.
- La formation et le soutien de ces soignants et des bénévoles font partie de cette démarche.
- Les soins palliatifs et l'accompagnement considèrent le malade comme un être vivant, et la mort comme un processus naturel.
- Ceux qui dispensent des soins palliatifs cherchent à éviter les investigations et les traitements déraisonnables (communément appelés acharnement thérapeutiques). Ils se refusent à provoquer intentionnellement la mort.
- Ils s'efforcent de préserver la meilleure qualité de vie possible jusqu'au décès et proposent un soutien aux proches en deuil.
- Ils s'emploient par leur pratique clinique, leur enseignement et leurs travaux de recherche, à ce que ces principes puissent être appliqués.

\* SFAP : Société Française  
d'Accompagnement et de Soins Palliatifs



*Les équipes mettent tout en œuvre pour assurer votre accompagnement, ainsi que le soutien de votre entourage.*

## 2- LES ÉQUIPES

### L'ÉQUIPE INTERDISCIPLINAIRE

Pour accompagner chaque personne hospitalisée et son entourage, de nombreux professionnels sont mobilisés :

- **L'équipe médicale** composée de médecins dédiés à chaque unité,
- **La Direction des Soins et de la Qualité** les équipes soignantes et paramédicales,
- **La Direction**
- **Les équipes administratives et techniques**

### LES BÉNÉVOLES

- **Les bénévoles d'accompagnement non confessionnels**

Sans se substituer aux soignants ni interférer dans la pratique des soins, des bénévoles d'accompagnement non confessionnels assurent une présence attentive et une écoute bienveillante de vous-même comme de votre entourage.

Les bénévoles sont tous sélectionnés, formés, encadrés par l'Association Accompagner Ici et Maintenant (AIM),

qui a signé une convention avec la Maison Médicale. Cette convention définit leurs missions dans l'établissement. Ils portent tous un badge avec le logo de l'association et leur prénom. Les équipes de bénévoles se relaient, matin, après-midi et soir. Ils sont là pour vous accompagner ainsi que votre entourage, si vous le désirez. Ils sont disponibles pour rester auprès de vous, même en silence, prendre le temps d'échanger, vous accompagner au jardin, répondre à vos besoins dans la mesure du possible. Ils participent aux transmissions et comme les professionnels, ils sont tenus à la confidentialité.



#### **Vous souhaitez que les bénévoles se retirent**

lors des transmissions médicales sur votre prise en charge, signalez le à l'équipe soignante. Votre demande sera respectée.

## ● Les bénévoles d'aumônerie

**Ils sont présents pour assurer une présence fraternelle, priante, parfois silencieuse, pour répondre à vos attentes spirituelles et celles de vos proches. Il revient à chacun d'en faire la demande, soit auprès des soignants soit auprès des bénévoles.**

L'équipe d'aumônerie est composée de plusieurs membres qui assurent une permanence six jours sur sept. Parmi eux, un prêtre catholique peut venir vous rencontrer et, si vous le demandez, célébrer les sacrements souhaités.

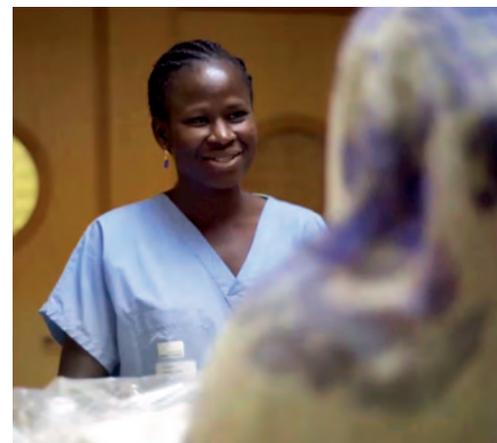
Les rencontres peuvent se faire dans votre chambre, à la chapelle ou au local de l'aumônerie situé au rez-de-chaussée, près de la chapelle.

La chapelle est toujours ouverte. Conçue comme un espace de calme et de ressourcement, elle accueille toute personne souhaitant venir s'y recueillir.

Elle est notamment accessible en fauteuil et en lit.

La messe y est célébrée trois fois par semaine, l'après-midi, les horaires sont affichés à proximité.

À votre demande, des bénévoles peuvent vous y accompagner. Vous pouvez également suivre l'office sur la chaîne 36 de votre télévision.



### **Vous souhaitez rencontrer un représentant de votre culte**

N'hésitez pas à solliciter l'aumônerie qui pourra le contacter, si besoin. Vous gardez, bien sûr, la liberté de faire appel au représentant de votre choix.

### 3- NOS ENGAGEMENTS

#### NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ

**La démarche qualité s'appuie sur des professionnels et des bénévoles engagés, sur des comités et commissions, ainsi que sur des groupes de travail.**

##### ● Programme d'amélioration de la qualité

Cette démarche se traduit par des mesures concrètes tendant à améliorer les pratiques professionnelles et à s'assurer de la satisfaction des personnes hospitalisées. Le service qualité a pour mission de mettre en œuvre ces mesures, au travers notamment d'un programme annuel d'amélioration de la qualité.

Il assure l'accompagnement des professionnels de l'établissement dans les projets qualité et démarches de sécurité des soins.

Par ailleurs, nous suivons un certain nombre d'indicateurs permettant de mesurer la qualité de la prise en charge. Les résultats sont affichés dans les unités d'hospitalisation, disponibles sur notre site internet ainsi que sur le site de l'HAS.

##### ● Certification de la HAS

La procédure de certification est obligatoirement suivie par tous les établissements de santé.

Elle constitue un temps fort de la démarche qualité/gestion des risques. Elle vise à assurer l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins.

#### LE RESPECT ET LA BIENTRAITANCE DE LA PERSONNE MALADE

**Tout notre personnel et les bénévoles sont sensibilisés à la promotion de la bientraitance.**

Cette thématique est reprise lors de formations et de temps de réflexion en équipe. Notre organisation des soins est également pensée pour privilégier des soins humains, attentifs et respectueux de la personne.

Le personnel et les bénévoles de la Maison Médicale s'engagent à préserver la dignité, l'intimité et la tranquillité des personnes, quel que soit leur âge, leur origine et leur situation. Il en va de même pour leurs opinions et leurs croyances.



VOUS TROUVEZ EN ANNEXE 1 DE CE LIVRET  
la charte de bientraitance

*Notre charte de bientraitance est affichée dans les services.*



## LA DOULEUR N'EST PAS UNE FATALITÉ

Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) exerce une vigilance particulière concernant la prise en charge de la douleur et veille à la formation de tous les soignants en ce domaine.

### Les moyens que nous mettons en œuvre

- Sensibiliser tous les personnels soignants à l'importance de l'évaluation systématique de la douleur et de sa prise en soins pour améliorer la qualité de l'accompagnement global.
- Informer et former le personnel sur les différents outils d'évaluation de la douleur et thérapeutiques afin d'optimiser le choix en fonction du patient.
- Intégrer systématiquement dans la démarche de soins la prévention des douleurs provoquées par les soins, l'utilisation des protocoles élaborés.
- Sensibiliser les soignants à solliciter la participation du patient dans la prise en charge de sa douleur en écoutant et en soutenant le patient et ses proches.
- Mettre en place un plan de formation des personnels soignants et mesurer son efficacité.

### Nos engagements



- Vous informer sur les modalités de prise en charge de la douleur, **EN ANNEXE 2 DE CE LIVRET.**
- Prévenir la douleur dans tous les cas où son apparition est prévisible.
- Prendre en compte l'évaluation de la douleur du patient à partir de son ressenti et avec différents dispositifs de mesure de la douleur adaptés.



## LA PRÉVENTION DU RISQUE INFECTIEUX

**La Maison Médicale met tout en œuvre pour lutter contre le risque infectieux par la mise en place de protocoles adaptés et compatibles avec les soins palliatifs.** Elle dispose d'une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) qui est en charge de la diffusion et du respect des bonnes pratiques.

Elle œuvre au quotidien pour :

- la prévention et la surveillance des infections nosocomiales,
- l'information des personnes malades,
- la communication sur le risque infectieux,
- l'information et la formation des personnels,
- l'évaluation des actions menées.

## LE CONSENTEMENT AUX SOINS

**Votre consentement libre et éclairé est recherché en amont d'un acte ou d'un traitement médical.** Lorsque le médecin vous délivrera une information à caractère médical, il s'assurera de votre bonne compréhension.

## LA CONFIDENTIALITÉ

**L'établissement garantit que l'ensemble des personnels participant à votre prise en charge respectera la confidentialité des informations vous concernant.**

Si vous le souhaitez, les informations sur votre état de santé pourront être transmises à votre entourage,

avec votre accord. À votre demande, nous nous engageons à ne pas divulguer votre présence ou à enregistrer votre hospitalisation « sous X ».

## LES MÉDICAMENTS

**Les médicaments nécessaires à votre prise en charge sont prescrits par nos médecins et fournis par notre pharmacie.**

Les médecins vous donneront toutes les informations nécessaires à la bonne compréhension de votre traitement. Si vous avez des médicaments personnels en votre possession, merci de les remettre au personnel infirmier qui les stockera dans un espace sécurisé prévu à cet effet.

Vous ne devez en aucun cas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par les médecins de la Maison Médicale durant votre séjour. En effet, des interactions entre les différents médicaments peuvent exister et entraîner de graves complications.

Informez les professionnels de santé sur toute allergie que vous pouvez développer (aliments, médicaments) ou sur les difficultés que vous rencontrez lors de la prise de médicaments.



### **Vous avez des questions**

N'hésitez pas à interroger l'équipe soignante.



2

Vos droits



*La charte de la personne hospitalisée est disponible à l'accueil en braille, allemand, anglais, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais.*

## 1- LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

**Il existe une circulaire officielle\*** relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée jointe à ce livret d'accueil et affichée dans les services.

\* CIRCULAIRE DHOS/E1/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90, DU 2 MARS 2002

Cette charte liste les droits des usagers accueillis en milieu hospitalier notamment :

- le droit à une prise en charge individualisée,
- le droit à l'information,
- le droit à l'exercice des droits civiques,
- le droit à la pratique religieuse...

et insiste sur certains principes comme la non-discrimination lors de la prise en charge, le libre consentement aux soins...

Les équipes connaissent ces droits et veillent à leur respect.



**VOUS TROUVEZ EN ANNEXE 1 DE CE LIVRET  
la charte de la personne hospitalisée**

## 2 - LA OU LES PERSONNE(S) À PRÉVENIR

**Nous vous demanderons si vous souhaitez désigner une ou plusieurs personnes comme « personne à prévenir ».**

Cette ou ces personnes seront averties en cas de nécessité.

## 3 - LA PERSONNE DE CONFIANCE

**Lors de votre arrivée, il vous sera proposé de désigner une personne de confiance.**

Il s'agit d'une personne qui pourra vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne pourra assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

Si votre état de santé ne vous permet plus de vous exprimer, elle sera consultée et nous fera connaître vos souhaits et décisions.



## 4 - LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

**Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée " directives anticipées " ;** ARTICLE R.1111-11 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE.

Les « directives anticipées » servent à exprimer par écrit, vos volontés concernant les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux.

Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur.

Vous pouvez à tout moment révoquer vos directives anticipées ou les modifier partiellement ou totalement. Un modèle de rédaction peut vous être proposé par l'équipe soignante.

## 5 - L'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

**Lors de votre arrivée, un dossier médical est constitué\*. L'accès à son contenu est un droit. Pour exercer ce droit, vous pouvez vous adresser au médecin qui assure votre suivi.**

À l'issue du séjour, vous pouvez accéder à votre dossier médical en justifiant de votre identité.

\*CONFORMÉMENT À L'ARTICLE L1110-4 DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE (CSP)



**VOUS TROUVEZ EN ANNEXE 5 DE CE LIVRET le formulaire de demande d'accès à votre dossier médical**

**La demande doit être adressée par écrit à :**



**La Directrice des Établissements  
Maison Médicale Jeanne Garnier  
106, avenue Émile Zola 75015 Paris**



**Ou par mail à :  
[contact@jeannegarnier-paris.org](mailto:contact@jeannegarnier-paris.org)**



## 6 - L'INFORMATISATION DES DONNÉES PERSONNELLES

À l'occasion de votre accueil et de votre prise en charge, la **Maison Médicale Jeanne Garnier est conduite à procéder au traitement de données à caractère personnel vous concernant.**



VOUS TROUVEZ EN ANNEXE 4 DE CE LIVRET

la mention d'information relative  
aux données personnelles

Cette mention vise à vous informer des conditions du traitement de vos données, des droits qui vous sont conférés par le règlement européen sur la protection des données (RGPD) et de la manière dont vous pouvez exercer vos droits auprès de notre établissement.

Le nouveau Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) personnelles a pour vocation de mieux protéger vos données.

Nous vous informons que les informations recueillies sont nécessaires à la gestion de votre dossier médical. Elles font l'objet d'un traitement informatique et

sont destinées exclusivement à notre établissement. Conformément à la réglementation, vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de transmission de vos données.

Si vous souhaitez exercer ce droit et obtenir communication des informations vous concernant, il vous suffit, en justifiant de votre identité, de vous adresser au délégué à la protection des données :

**La demande d'accès  
aux données personnelles  
doit être adressée**

par mail à :  
[dpo@jeannegarnier-paris.org](mailto:dpo@jeannegarnier-paris.org)



## 7- VOTRE AVIS NOUS INTÉRESSE

### L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE VOTRE SÉJOUR

Le questionnaire de satisfaction a pour but de recueillir le retour sur votre expérience.



VOUS TROUVEZ EN ANNEXE 9 DE CE LIVRET  
le questionnaire de satisfaction

Il est également disponible dans votre chambre et dans les couloirs des unités pour vous et/ou vos proches.

La Commission Des Usagers (CDU), constituée de membres de la direction et de représentants des usagers (faisant partie des bénévoles de la Maison Médicale) est à votre disposition. La composition de la CDU ainsi que les coordonnées de ses membres sont affichés à chaque étage afin que vous puissiez, vous et vos proches, les solliciter si besoin.



VOUS TROUVEZ EN ANNEXE 8 DE CE LIVRET  
la composition  
de la Commission des Usagers

Cette commission a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Elle a également le souci permanent de recueillir toutes les informations ou suggestions susceptibles d'améliorer la qualité de la prise en charge et de l'accompagnement.

## LE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS

Vous ou votre famille pouvez exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil reçus.

Vous pouvez exprimer oralement vos doléances à un responsable de l'unité qui vous prend en charge.

**Si cette première démarche  
ne vous apporte pas satisfaction**

Vous pouvez contacter :

● la Directrice des Établissements



par mail à :

[equillet@jeanegarnier-paris.org](mailto:equillet@jeanegarnier-paris.org)



ou par courrier :

La Directrice des Établissements  
Maison Médicale Jeanne Garnier  
106, avenue Émile Zola 75015 Paris

Celle-ci recueillera votre plainte ou réclamation et veillera à ce qu'elle soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique.

Vous recevrez très rapidement une réponse. Il est possible que celle-ci ne soit pas définitive car l'examen de votre plainte ou réclamation peut nécessiter la recherche et le recueil d'information auprès des professionnels de l'unité concernée.

● les représentants des usagers :  
ils sont présents 3 à 4 jours par semaine.



ou par mail :

[usagers.cruq@jeanegarnier-paris.org](mailto:usagers.cruq@jeanegarnier-paris.org)



## LA MÉDIATION

**Si vous le souhaitez vous pouvez demander un entretien avec un médiateur médical et/ou non médical de la Maison Médicale.**

- L'un et l'autre sont chargés de vous écouter, de vous accompagner dans votre réflexion et d'essayer de rétablir une relation de confiance entre vous et l'établissement ou l'un des membres du personnel.
- Si votre réclamation concerne l'organisation des soins ou le fonctionnement médical de l'unité dans laquelle vous avez été pris (e) en charge, le médiateur médecin sera compétent.
- Dans tous les autres cas, le médiateur non médecin sera sollicité.



3

Votre séjour

SORTIE ↑

ACCUEIL ↑

ADMISSIONS ↑

## 1- L'ADMISSION

### PRÉSENTATION DES LOCAUX :

L'établissement est accessible  
aux personnes à mobilité réduite.

#### Rez-de-Chaussée

- **Unité Sainte Jeanne** – Chambre 01 à 14
- **Unité Sainte Monique** – Chambre 15 à 28

#### 1<sup>er</sup> étage

- **Unité Saint Joseph** – chambre 101 à 114
- **Unité Sacré Cœur** – chambre 115 à 128

#### 2<sup>e</sup> étage

- **Unité Sainte Françoise** – chambre 201 à 214
- **Unité Régent** – chambre 215 à 228

### VOTRE CHAMBRE

Vous disposez d'une chambre spacieuse, équipée d'une salle de bains (douche et toilettes), ainsi que d'une table de nuit réfrigérée pour la conservation de vos denrées périssables personnelles.

### LES FORMALITÉS D'ADMISSION

#### Elles s'effectuent à l'accueil.

Pour garantir un règlement simple et efficace des questions administratives pendant votre séjour, quelques formalités devront être remplies par vous-même ou l'un de vos proches, dès votre arrivée.

Le personnel des admissions vous aidera dans ces démarches. Voici la liste des documents à remettre lors de l'admission :

- votre pièce d'identité,
- votre livret de famille (si possible),
- votre carte vitale ou attestation récente de votre sécurité sociale,
- votre carte ou attestation de mutuelle ou d'assurance complémentaire.
- en l'absence de mutuelle, un chèque de caution de 300 euros, qui ne sera encaissé qu'en cas de facture impayée,
- les coordonnées de la personne à prévenir en cas de besoin,
- le nom du médecin traitant.

### Si vous êtes ressortissant de l'Union Européenne

vous devez vous munir de votre carte européenne. Votre prise en charge doit être validée par le centre des relations internationales de l'Assurance Maladie.

Si vous n'êtes pas ressortissant européen, l'intégralité des frais d'hospitalisation est à votre charge.

## LES FRAIS D'HOSPITALISATION

**Le montant du forfait journalier hospitalier est fixé par voie réglementaire et il est le même pour tous les hôpitaux (publics et privés). Ce dernier peut être pris en charge par votre mutuelle.**

Si vous êtes pris en charge à 100%, vous n'avez pas de frais d'hospitalisation en dehors de vos dépenses personnelles et du forfait journalier.

VOUS TROUVEZ  
EN ANNEXE 6 DE CE LIVRET  
la tarification  
des chambres et services



*Les frais sont à régler mensuellement et en fin de séjour. Le tarif des prestations de service est affiché dans le placard de votre chambre et en annexe de ce document.*





## 2- VOS SOINS

### LES ÉQUIPES

La permanence de soins est assurée sur place  
24 h/24 et 7 jours/7

- **L'équipe médicale**

rassemble les médecins. Ils peuvent être facilement consultés par les familles qui le souhaitent.

- **Les infirmiers coordinateurs**

encadrent les équipes et participent à vos soins.

- **Les soignants, infirmier(e)s et aides-soignant(e)s**

assurent les soins prescrits, les soins de confort et de nursing répondant à vos besoins.

- **La responsable hôtelière**

veille aux prestations du linge et à la restauration ainsi que la propreté des locaux. Les agents de service hospitalier veillent à la propreté et à la bonne hygiène des locaux.

- **Les kinésithérapeutes, psychomotriciennes, orthophonistes**

participent au maintien de votre autonomie et de votre confort.

*Tout intervenant est tenu au devoir de confidentialité et /ou au secret professionnel prévu par les textes.  
Art. L. 1110-4.*

- **Les psychologues**

ont un rôle de soutien, d'écoute et d'accompagnement. Si des personnes de votre entourage souhaitent également les consulter, il suffit d'en parler aux soignants.

- **L'art-thérapeute**

est présente deux fois par semaine. Peinture, modelage permettent d'exprimer autrement ce que vous et/ou votre famille ou proches ressentent. Les rencontres peuvent se faire soit à l'atelier au 2<sup>e</sup> étage, soit dans votre chambre. Ce mode d'expression ne nécessite pas de talent particulier préalable.

- **Les assistants sociaux**

peuvent vous rencontrer sur rendez-vous. Ils vous proposent ainsi qu'à votre famille et/ou à votre entourage proche un accompagnement social, une réponse à vos questions et, selon les besoins, une aide pour certaines démarches. Ils assurent le lien avec les assistants sociaux d'autres hôpitaux ou avec toute autre structure de votre secteur d'origine.

Toute personne prise en charge par un professionnel, un établissement, un réseau de santé ou tout autre organisme participant à la prévention et aux soins, a droit au respect de sa vie privée et au secret des informations la concernant.

- **Le personnel d'accueil** instruit votre dossier administratif
- **Le personnel technique** peut intervenir rapidement lors des dysfonctionnements et des pannes de matériel.

- **La socio-esthéticienne**  
Selon vos souhaits, des soins esthétiques vous sont offerts grâce à l'association CEW (Centres de Beauté de Cosmectic Executive Women France).

Une esthéticienne est présente une fois par semaine.

- **Les stagiaires**  
L'établissement accueille chaque année des stagiaires infirmiers, aides-soignant(e)s, et des médecins en formation afin de leur transmettre nos valeurs et notre savoir-faire.



**Des intervenants extérieurs peuvent être sollicités si besoin :**

- **Dentiste**
- **Laboratoire d'analyses médicales**

Les prélèvements sanguins sont effectués par notre personnel soignant et dirigés vers un laboratoire hospitalier extérieur.

- **Radiologue**

- **Coiffeur et pédicure**  
À votre demande, les soignants peuvent faire appel à ces professionnels ; ces prestations sont payantes. Il vous revient de les régler directement aux prestataires.

**Pour plus d'informations, renseignez-vous auprès des soignants de votre étage.**





## VOTRE IDENTIFICATION PENDANT LES SOINS

**Un bracelet d'identification vous est remis à votre entrée, de manière à sécuriser votre identification, à prévenir le risque d'erreur et à s'assurer du bon soin au bon patient.**

Vous ou vos proches serez sollicités à plusieurs reprises afin de confirmer votre identité (votre nom de naissance, votre prénom, votre date de naissance) aux professionnels de l'établissement avant les soins.

## L'ACCUEIL ET LA SÉCURITÉ

**Un personnel d'accueil est présent dans le hall d'entrée de l'établissement 7 jours/7.**

Il assure l'orientation des visiteurs ainsi que leur accueil physique et téléphonique. Il participe à la sécurité générale des lieux.

La nuit, un gardien est présent et les accès extérieurs sont sécurisés. Cependant, nous vous recommandons de ne pas laisser de valeurs sans surveillance.

## LES VISITES

**Elles ont lieu l'après-midi.**

**Néanmoins, si vous le souhaitez, un proche peut rester auprès de vous.**

Cependant, le nombre de visiteurs le soir, à partir de 20 h, et la nuit, est limité à une personne par chambre, afin de préserver le calme dans les unités et le repos des personnes hospitalisées.

Le soir (à partir de 21 h 30) et la nuit, pour des raisons de sécurité, les accès sont fermés.

Les visites des enfants sont autorisées, quel que soit leur âge, sous la responsabilité d'un adulte présent et sous réserve de l'accord de l'équipe soignante.

**Cependant, leurs visites ne seront pas possibles en cas de risque infectieux.**



### **Pour les personnes à mobilité réduite**

des places de stationnement sont réservées devant l'entrée de la Maison Médicale.

La Maison Médicale ne dispose pas de places de parking accessibles aux visiteurs.

## L'ACCUEIL DE VOTRE FAMILLE ET DE VOS PROCHES

La Maison Médicale accorde une importance toute particulière à l'accueil de vos proches. Elle met à leur disposition, à chaque étage, des espaces rencontres équipés d'une kitchenette et un salon d'accueil.

Un lit d'appoint peut être installé dans votre chambre si vous souhaitez la présence d'un proche auprès de vous la nuit. Il est nécessaire d'en faire la demande auprès de l'équipe soignante, en journée.



**Pour toute question sur les visites et les autorisations spécifiques,** veuillez vous rapprocher de l'équipe soignante.

Une chambre des familles est disponible et peut être proposée pour la nuit de façon ponctuelle.



**Pour bénéficier de la chambre des familles,** adressez-vous, à l'avance, aux soignants de votre étage.





## LES PERMISSIONS DE SORTIE

Elles sont possibles, avec l'accord du médecin et en compagnie d'un proche ou d'un bénévole.

## LES PRESTATIONS HÔTELIÈRES

- **Les repas**

Vos repas sont élaborés sur place.

Les aides-soignants vous aideront à choisir votre menu du lendemain. Les repas sont habituellement servis entre 12 h et 12 h 30 pour le déjeuner et entre 18 h 30 et 19 h pour le dîner.

- **Le téléphone et internet**

L'usage du téléphone mobile est autorisé dans l'établissement, à condition de respecter le repos des autres patients.

Si vous préférez utiliser un téléphone fixe, il faudra demander l'activation de la ligne au moment de l'admission. Les communications téléphoniques vers les fixes et portables en France métropolitaine ne sont pas facturées.

### L'accès à Internet

vous est proposé gratuitement grâce au réseau WIFI sécurisé.



#### Un code d'accès WIFI

vous sera communiqué sur demande par l'équipe de l'accueil; il sera renouvelé tous les 15 jours.

- **La télévision et la radio**

L'accès à la télévision et à la radio est gratuit.



**VOUS TROUVEZ EN ANNEXE 7 DE CE LIVRET  
la liste des 36 chaînes TV  
et des 9 stations Radio (accessibles  
par le poste de télévision)**

- **Le courrier**

Il est distribué chaque jour par les bénévoles.  
Vous pouvez également remettre votre courrier affranchi à l'accueil avant 12 h 30.

- **Votre linge**

En plus des vêtements personnels que vous portez dans la journée, vous devrez apporter : pyjamas, robe de chambre, pantoufles, serviettes, gants de toilette et produits de toilette.

Vos effets personnels seront entretenus par vos proches.

- **Les objets de valeur**

La Maison Médicale décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte des objets de valeur gardés près de vous.

Il est déconseillé d'apporter ou de garder des objets de valeur dans votre chambre. Si nécessaire, l'établissement dispose d'un coffre. Les conditions de restitution des objets déposés dans le coffre vous seront expliquées, ainsi qu'à vos proches.



**Durant votre séjour vous pouvez retirer vos objets déposés au coffre**

l'après-midi avant 17 h 30, sauf le samedi, le dimanche et les jours fériés.

- **Les pourboires**

Les pourboires sont interdits, tant pour le personnel que pour les bénévoles.

Tout membre du personnel qui en accepterait, serait passible d'un renvoi immédiat.

## **3 - VIVRE AVEC LES AUTRES**

### **LE BIEN-ÊTRE POUR TOUS**

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

- **Le repos de chacun est primordial**

il vous est demandé d'user avec discrétion des appareils de télévision ou de radio,

- **L'usage des téléphones portables**

par vos proches, dans les lieux communs, doit se faire de manière à ne pas troubler la tranquillité des autres personnes malades.

- **L'introduction d'alcool et de produits illicites est interdite.**



## LES ESPACES DE DÉTENTE

### ● La bibliothèque/salle de loisir

située au 1<sup>er</sup> étage est accessible à tous, y compris aux personnes en fauteuil roulant.

### ● Un piano, des livres et des jeux

pour vous et les enfants, sont à votre disposition et à celle de votre entourage.

### ● Des jeux de société et des CD de musique

sont également disponibles auprès des bénévoles.



## LE JARDIN

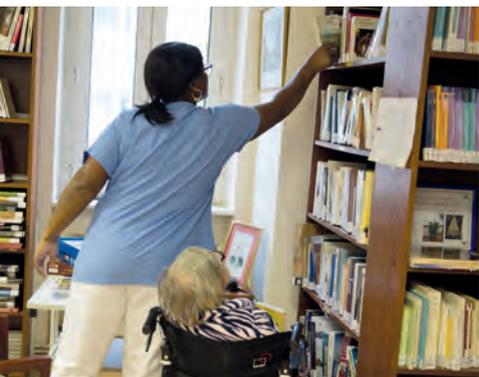
**Le jardin est facilement accessible même dans votre lit.**

Soignants et bénévoles peuvent vous y accompagner.



## L'ESPACE FUMEUR « PATIENTS »

Un espace fumeur, **uniquement dédié aux patients**, est aménagé à l'intérieur de nos locaux et à chaque étage. Il est également accessible en lit. Les visiteurs ne sont pas autorisés à l'utiliser.



**Nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans les locaux de la Maison Médicale,**

*en application du Décret N° 2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à l'usage collectif et du décret 2017-633 du 25 avril 2017 relatif aux conditions d'application de l'interdiction de vapoter dans certains lieux à usage collectif.*

**Nous vous prions de bien vouloir respecter la législation en vigueur, relative à la sécurité de tous.**

## 4- PRÉPARER LE RETOUR À DOMICILE OU LE TRANSFERT DANS UN AUTRE ÉTABLISSEMENT

**Le médecin fixe avec vous et au besoin avec votre entourage, la date de votre sortie en fonction de votre état de santé et de votre projet, en concertation avec les autres membres de votre équipe de soins.**

Si votre état de santé ne justifie plus d'être hospitalisé à Jeanne Garnier, votre transfert vers un autre établissement est discuté avec vous et peut être décidé par l'équipe médicale. Votre sortie vers le domicile ou vers un autre établissement, est préparée par l'équipe soignante et l'assistant social.

### LES FORMALITÉS ADMINISTRATIVES DE SORTIE

**Avant votre départ de la Maison Médicale, le personnel chargé des sorties clôture votre dossier administratif d'hospitalisation :**

- retour du chèque de caution,
- acquittement de la facture si vous avez un reste à charge (forfait journalier...),
- remise du bulletin de situation.

### LES DOCUMENTS MÉDICAUX DE SORTIE

**Le médecin ou l'infirmière vous remettra les documents nécessaires à la continuité de votre prise en charge :**

- un courrier adressé à l'établissement qui vous reçoit ou/et à votre médecin, résumant les soins effectués pendant votre hospitalisation
- une ordonnance pour votre traitement,
- les bons de transport si besoin.





## 5- EN CAS DE DÉCÈS

**Nous souhaitons que l'accompagnement en cas de décès soit le plus adapté aux besoins de vos proches. Les équipes se rendent disponibles pour les accompagner et les soutenir.**

Les agents de la chambre funéraire assurent une présence discrète et respectueuse, attentive aux besoins particuliers de chacun.

Des bénévoles peuvent y accompagner les familles endeuillées qui le souhaitent.

Les proches trouveront également auprès de l'équipe d'accueil, des services de soins ou de l'assistant social tous les renseignements nécessaires.

Des documents et plaquettes d'informations sont à votre disposition dans les unités de soins et le personnel d'accueil vous informera des démarches à effectuer.

### Le pôle suivi de deuil

Un accompagnement des personnes en deuil est gracieusement proposé aux proches des personnes décédées. Il peut prendre diverses formes.



**Vous pouvez prendre contact**

**par téléphone au : 01 43 92 22 04**



**par mail à :**

**[suividedeuil@jeannegarnier-paris.org](mailto:suividedeuil@jeannegarnier-paris.org)**



Annexes 1 à 3  
pp. 34 à 37

- 1 Charte de la personne hospitalisée
- 2 Charte de la prise en charge de la douleur
- 3 Charte de la bientraitance



Annexes 4 à 9  
dans la pochette à rabat  
à la fin de ce livret

- 4 Mention d'information  
sur la protection des données personnelles
- 5 Formulaire de demande d'accès au dossier médical
- 6 Tarifications des chambres et services
- 7 Liste des chaînes TV et Radio
- 8 Composition de la Commission Des Usagers (CDU)
- 9 Questionnaire de satisfaction



5

Annexes

Circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006  
relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

1

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est accessible à tous, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

2

Les établissements de santé garantissent la qualité de l'accueil, des traitements et des soins. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3

L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

4

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

5

Un consentement spécifique est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.

6

Une personne à qui il est proposé de participer à une recherche biomédicale est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. Son accord est donné par écrit. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

7

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, quitter à tout moment l'établissement après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

8

La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

9

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que la confidentialité des informations personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

10

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'un accès direct aux informations de santé la concernant. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

11

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

**Nous croyons  
à la douleur de l'autre**

Croire celui qui se plaint de douleur c'est respecter l'intégrité et la dignité du patient

**La douleur : une  
souffrance à part entière**

Toute douleur est prise en compte, non seulement pour sa valeur diagnostique mais aussi pour la souffrance qu'elle provoque, et nous recherchons son soulagement

**Évaluer la douleur**

Évaluer une douleur se fait à l'aide d'outils validés, au même titre que les autres paramètres cliniques et est reportée dans le dossier du patient

**L'apprentissage  
à l'évaluation  
et au soulagement**

Afin de soulager les patients, la formation à l'évaluation et au traitement de la douleur est une priorité pour tous

**Disponibilité  
des antalgiques**

Les patients bénéficient à tout moment, de jour comme de nuit, de traitements adaptés pour les soulager

**Prévenir la douleur**

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

**La douleur chez les  
personnes vulnérables**

La prise en compte de la douleur chez les personnes vulnérables et qui peuvent être peu ou pas communicantes, implique une attention particulière pour rechercher les signes observables témoignant d'une douleur

**La palette  
thérapeutique**

Nous proposons et développons des thérapeutiques non médicamenteuses, en interdisciplinarité, en lien avec les différents professionnels de santé

**Information du  
patient sur sa douleur**

Nous donnons au patient et à ses proches toutes les informations nécessaires pour l'aider à mieux appréhender la douleur et sa prise en soins

**Le libre choix du patient  
pour sa douleur**

La volonté du malade est respectée : les propositions de traitement sont discutées en coopération avec lui

**L'attention portée  
au vécu douloureux**

Le vécu douloureux va être abordé dans sa globalité et en toute singularité, comme une inscription dans l'histoire de vie du patient

La promotion de la bientraitance a pour objectif principal d'adapter le parcours de soins du patient, décidé conjointement par le patient, les proches et les professionnels de santé qui en ont la charge. L'établissement et ses professionnels de santé adoptent les principes suivants.

### 1- Prendre en considération la liberté de choix et de décision du patient

- en lui permettant de désigner une personne de confiance
- en respectant sa volonté (accord ou refus de soins) et en prenant en compte la légitimité de sa parole
- en encourageant les professionnels à lui délivrer une information adaptée à sa compréhension

### 2- Respecter l'espace personnel du patient et son intimité

- en respectant son intimité et ses croyances religieuses
- en respectant la confidentialité des échanges

### 3- Préserver la dignité du patient et son estime de soi

- en optimisant notre faculté d'écoute pour mieux répondre à ses demandes
- en favorisant son confort et sa tranquillité
- en ne faisant aucune discrimination afin de garantir à tous le même accès aux soins

### 4- Identifier les inquiétudes et besoins du patient et chercher ensemble des réponses

- en identifiant ses attentes, y compris ses besoins sociaux et psychologiques
- en respectant son rythme
- en assurant son information sur les bénéfices et les risques des soins proposés
- en améliorant la prise en charge de la douleur selon les recommandations de bonnes pratiques : en évaluant périodiquement sa douleur pour adapter le traitement, en formant les équipes de façon continue aux diverses techniques d'analgésie

### 5 - Prendre en compte les goûts, les habitudes alimentaires du patient

- en cherchant à donner du plaisir lors des repas
- en fournissant des choix alimentaires adaptés

### 6- Favoriser les liens et les échanges y compris avec les proches du patient

- en respectant les conditions d'accès au dossier médical pour garantir la confidentialité des informations
- en informant le patient de la survenue d'un événement indésirable lors de son séjour
- en prenant en compte l'expression de l'entourage afin d'améliorer la prise en charge

### 7- Accompagner le patient dans sa fin de vie

- en respectant ses directives anticipées
- en consultant la personne de confiance et la famille du patient selon le cas
- en organisant selon les cas, une réflexion collégiale entre professionnels de santé

### 8- Établir une démarche éthique comprenant l'évaluation des pratiques professionnelles

- en assurant une évaluation régulière des compétences professionnelles
- en associant les usagers et le personnel à l'amélioration de la qualité

## Nous soutenir

L'Association des Dames du Calvaire et le Comité Social et Économique (CSE) de la Maison Médicale sont habilités à recevoir des dons. Il suffit de les remettre à l'accueil ou de les envoyer par courrier.

Pour l'Association, les dons peuvent également être faits sur le site Internet : [www.jeanne-garnier.org](http://www.jeanne-garnier.org)



**FAIRE UN DON**  
VOTRE GÉNÉROSITÉ  
NOUS EST PRÉCIEUSE

Seuls, les dons et legs adressés à l'Association des Dames du Calvaire, reconnue d'utilité publique, donnent droit à une réduction d'impôts. Un reçu fiscal vous sera adressé.

**Vous désirez  
encourager les bénévoles  
dans leurs missions ?**

Vous pouvez faire un don  
à leur association,

**Accompagner Ici et Maintenant (AIM)**  
ou à l'aumônerie.

Un reçu fiscal vous sera adressé.

Votre don participe à leur formation.  
D'avance,  
nous vous remercions.

**Jeanne**  
PARIS **Garnier** | **MAISON**  
**MÉDICALE**

106, avenue Émile Zola - 75015 Paris

Tél. 01 43 92 21 00

Fax. 01 43 92 21 04

[contact@jeannegarnier-paris.org](mailto:contact@jeannegarnier-paris.org)

[www.jeanne-garnier.org](http://www.jeanne-garnier.org)

