



## Votre séjour à l'hôpital



Centre hospitalier  
**SAINT JEAN DE DIEU**

## LE MOT DE LA DIRECTRICE



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Nous vous souhaitons la bienvenue au CH Saint Jean de Dieu.

Ce livret d'accueil a été conçu pour répondre au mieux à vos questions et faciliter votre séjour ou toute démarche relative à vos soins.

L'ensemble du personnel médical, paramédical, hôtelier, administratif et technique met ses compétences et son professionnalisme à votre service pour vous proposer des soins de qualité et respectueux des valeurs du service public.

Nous espérons que votre prise en charge se déroulera de la meilleure des manières. Nous serons très attentifs aux remarques et suggestions que vous pourrez nous adresser.

La Directrice  
Agnès Marie-Egyptienne

## NOTRE PERSONNEL

### LES TENUES

Les professionnels du centre hospitalier Saint-Jean-de-Dieu ont des fonctions et responsabilités différentes et complémentaires.

Dans les unités de soin, vous pourrez identifier les membres de l'équipe grâce à leur tenue :

- tenue blanche : infirmiers,
- tenue blanche à liseré bleu : aides-soignants,
- tenue verte ou grise : agents des services hospitaliers.

Au cours de votre séjour, vous serez en contact avec :

- cadres de santé,
- infirmier(e)s et aides-soignant(e)s,
- agents de service hospitalier,
- médecins,
- psychologues,
- assistantes sociales,
- éducateurs,
- kinésithérapeutes, ergothérapeutes, psychomotriciens,
- étudiants en médecine,
- stagiaires.

Vous pourrez également être amené à rencontrer :

- personnels techniques ou logistiques,
- personnels administratifs.

## VOTRE ADMISSION

Les documents suivants doivent être communiqués dès votre arrivée :

Pièces indispensables :

- Pièce d'identité (passeport, carte d'identité ou carte de séjour)
- Attestation de sécurité sociale ou carte Vitale
- Carte de mutuelle ou attestation CMU

Toute information utile vous concernant (personne à prévenir, situation familiale, changement d'adresse, identité et coordonnées de votre médecin traitant).

## Le contrôle de votre identité

- Pour garantir votre sécurité, la vérification de votre identité est indispensable à votre admission et tout au long de votre hospitalisation. Ce, afin de ne pas vous confondre avec un autre patient. Toute erreur sur votre identité pourrait avoir des conséquences graves sur votre prise en charge.
- Lors de votre admission, nous vous demandons de nous fournir une pièce d'identité officielle avec votre photographie (carte d'identité, passeport, permis de conduire, titre de séjour...) pour valider votre identité. Les renseignements concernant votre identité sont confidentiels et ne seront pas divulgués.

Par ailleurs, les professionnels de santé vous demanderont et vérifieront votre identité à plusieurs reprises lors de votre prise en charge dans l'établissement afin d'éviter toute erreur.

**Votre identité c'est votre sécurité.**

## Frais de séjour

Le service des hospitalisations (SDH) est à votre disposition pour toute information relative aux formalités administratives et au déroulement de votre séjour. Il vous accueille **du lundi au vendredi de 8h30 à 16h30 et le samedi de 8h30 à 12h00** à l'entrée A du bâtiment administratif. Tél : 04.37.90.10.61

### LES SÉJOURS A L'HÔPITAL NE SONT PAS GRATUITS

Si vous êtes assuré social, l'assurance maladie prend en charge les frais d'hospitalisation :

- soit à 80% : le ticket modérateur\* reste à votre charge pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation.
- soit à 100% si vous souffrez d'une affection de longue durée : seul le forfait journalier reste à votre charge.

Les mutuelles peuvent éventuellement prendre en charge ces frais.

**En cas de difficultés concernant vos droits contactez l'assistante sociale de l'unité ou le service des hospitalisations.**

*\* Le ticket modérateur est la partie des frais de santé qui reste à votre charge après le remboursement par l'assurance maladie. A l'hôpital, il est égal à 20 % du prix de journée.*

### Préservez vos droits

Pour éviter toute perte de revenu, un bulletin de situation fourni par le service des hospitalisations doit être adressé dans les 48 heures suivant votre admission :

- A votre employeur
- A votre caisse de Sécurité sociale
- A votre centre ASSEDIC

En cas de difficulté concernant vos droits, contacter l'assistante sociale de l'unité ou le service des hospitalisations.

## Carte vitale

Pour assurer la prise en charge de vos frais de séjour, vous devez présenter votre carte vitale à jour. Une borne est disponible à cet effet au guichet du service des hospitalisations.

## Réclamation facturation

Pour toute explication sur vos factures, signalement de modification de votre couverture sociale, ou demande de facilités de paiement, adressez-vous au service des hospitalisations au 04.37.90.10.56 ou 10.62

## Inventaire, argent et objets de valeur

A l'admission, l'équipe soignante vous propose d'effectuer avec vous un inventaire de vos effets personnels. Les objets de valeur (papiers d'identité, carte de crédit, chéquier, argent, bijoux, téléphone mobile, clés) sont déposés au coffre de l'hôpital, sauf refus exprès de votre part.

Il est recommandé de ne garder avec vous que les objets de faible valeur et véritablement utiles pendant votre hospitalisation. Ces objets devront être conservés dans le placard personnel fermant à clé installé dans votre chambre. Afin d'éviter toute perte accidentelle, veuillez particulièrement à vos prothèses auditives, lunettes, lentilles de contact, appareils dentaires.

**L'établissement ne peut être tenu responsable de la perte, détérioration ou disparition des objets qui n'ont pas été déposés au coffre de l'hôpital ou dans votre placard personnel.**

## INFORMATIONS PRATIQUES

### Visites

Les visites sont autorisées dans les unités tous les après-midi. Les horaires précis sont à demander aux équipes soignantes. Elles peuvent être limitées ou suspendues momentanément sur décision médicale en fonction de votre état de santé. L'accès des enfants de moins de 15 ans est limité et organisée avec l'équipes soignantes.

### Promenades

Le parc de l'hôpital vous est accessible dans la journée sauf contre-indication médicale.

### Repas

Les repas sont servis dans la salle à manger de l'unité.

Horaires : ● petit déjeuner : 8h / 8h30  
● déjeuner : 12h30  
● dîner : 19h (Géronto-psychiatrie : 18h30)

### Linge

Munissez-vous de votre linge personnel et nécessaire de toilette. Draps et serviettes de toilette sont fournis par l'établissement. L'entretien du linge personnel reste à votre charge.



## Cafétéria

- La cafétéria est un lieu convivial proposant la vente d'articles de première nécessité (cartes téléphoniques, nécessaire de toilette, etc...).
- **Horaires :**
  - du lundi au vendredi : de 9h à 11h et de 13h à 16h30
  - le samedi de 9h à 11h30

## Télévision

Chaque unité de soins dispose d'un salon télévision. L'usage des téléviseurs personnels est interdit dans l'établissement.

## Téléphone

Des cabines téléphoniques sont à votre disposition dans les unités de soins. Il est possible de recevoir des appels, dans certaines conditions, par l'intermédiaire du bureau infirmier. L'usage des téléphones mobiles est toléré dans l'enceinte de l'établissement, sous réserve qu'il ne constitue pas une gêne pour le bon fonctionnement de l'unité. En fonction de votre état de santé l'usage du téléphone peut être limité.

## Courrier

Vous pouvez recevoir directement du courrier dans l'unité, vos correspondants doivent mentionner impérativement votre nom et votre unité d'hospitalisation. Une boîte aux lettres est à disposition à l'entrée A du bâtiment administratif pour le courrier départ.



## Cultes religieux



Vous pouvez demander les coordonnées du ministre du culte de votre choix à l'aumônerie située près de la chapelle.



## Sécurité incendie



Plans d'évacuation et consignes générales sont affichés dans les couloirs de chaque étage, à proximité des escaliers.



En cas de fumées ou d'incendie :



1. Gardez votre calme
2. Informez immédiatement le personnel de l'unité
3. Respectez scrupuleusement les consignes données par le personnel  
(Cf. livret "Votre sécurité à l'hôpital")



## Hébergement de vos proches



Des solutions d'hébergement existent pour vos proches dans le voisinage de l'hôpital. Ils peuvent si nécessaire déjeuner au restaurant du personnel (en semaine uniquement) au tarif visiteur. Adressez-vous au Service des Hospitalisations pour de plus amples informations.



# RÈGLEMENT INTÉRIEUR

La Loi s'applique à l'hôpital de la même manière que partout dans la cité.

## Courtoisie - Tranquillité - Respect

Les visites doivent se dérouler dans le respect des patients et du personnel de l'établissement. L'utilisation des appareils de radios et téléphones portables est tolérée dans la mesure où elle ne gêne pas la tranquillité du service.

## Photos - Images

Les prises de vue, quelles qu'elles soient (film, photos), avec quelque moyen que ce soit sont strictement interdites sous peine de poursuites pénales.

## Laïcité

Les principes de laïcité s'appliquent à l'hôpital. Aucune adaptation du fonctionnement de l'établissement (en dehors des repas servis) ne peut être exigée au motif de convictions religieuses.

## Médicaments et denrées alimentaires

Pour des raisons d'hygiène et de responsabilité, aliments et médicaments ne peuvent être introduits qu'avec l'accord de l'équipe soignante.

## Tabac

L'usage du tabac est interdit dans tous les locaux de l'hôpital.

## Alcools - Drogues - Objets dangereux

L'introduction et la consommation d'alcool ou de drogue sont incompatibles avec le suivi des traitements médicamenteux et rigoureusement interdites dans l'établissement. L'usage, la détention et le trafic de drogue constituent des délits punis par la loi du 31 décembre 1970, donnant lieu systématiquement à dépôt de plainte par la direction de l'hôpital.

L'introduction d'armes et objets dangereux est également interdite. Le cas échéant, ils seront confisqués et transmis aux services de police.

## Agressions - Dégradations

Menaces verbales et agressions physiques à l'encontre des patients et personnels de l'établissement constituent des délits avec circonstances aggravantes (loi du 5 mars 2007) qui font l'objet d'un dépôt de plainte systématique.

Toute dégradation volontaire de matériel ou biens appartenant à l'établissement, à des patients ou des personnels est facturée à son auteur. Elle peut donner lieu à dépôt de plainte.

## Trafics

Les jeux d'argent, le commerce de toute nature, la mendicité et les échanges d'objets divers sont interdits.

## Stationnement de véhicules

Les visiteurs et les personnes hospitalisées peuvent stationner sur le parking situé à proximité de l'entrée. Des parkings deux-roues sont disponibles sur l'ensemble du site de l'hôpital.

L'hôpital décline toute responsabilité en cas de vol ou dégradations.

# VOTRE SORTIE FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

## Permissions de sortie

Si votre état de santé le permet, votre médecin peut vous accorder des permissions de sortie ne dépassant pas 48 heures.

Si vous êtes soigné sans votre consentement, soit votre permission est

une autorisation de sortie de maximum 12 heures et accompagnée, soit votre autorisation de sortie est pour une durée n'excédant pas 48 heures non accompagnée. Ces autorisations sont délivrées par le directeur sur demande du médecin de l'unité ou par le préfet en cas de soins sur décision du représentant de l'État.

Rappel : aucun transport sanitaire ne peut être commandé pour une permission.

## Avis de sortie

Si vous êtes en hospitalisation libre, votre date de sortie est fixée en accord avec votre médecin. Sans son accord, vous devez signer une attestation déchargeant l'hôpital de toute responsabilité sur les suites de votre décision.

Si vous êtes soigné sans votre consentement, votre sortie nécessite une décision administrative délivrée soit par le directeur soit par le Préfet, après avis médical. Les ordonnances, feuilles de maladie, arrêts de travail et prochains rendez-vous de consultation vous sont remis avant votre départ par l'équipe soignante.

## Formalités de sortie

Dans votre intérêt, présentez-vous au service des hospitalisations avant de quitter l'hôpital, afin d'effectuer les formalités de sortie et récupérer vos objets de valeur.

## Transport

L'équipe infirmière peut vous commander un taxi ou une ambulance. Le recours à un transport se fait sur prescription médicale. Hors prescription, l'initiative du transport et les frais afférant sont à la charge du patient.

## Questionnaire de satisfaction

Votre avis nous intéresse pour améliorer la qualité de nos services. Merci de participer en remplissant le questionnaire de satisfaction et de le remettre à l'équipe infirmière ou au service des hospitalisations.

## La poursuite des soins à l'extérieur

**Les structures de Saint-Jean-de-Dieu en dehors de l'hôpital** vous permettent de poursuivre les soins après l'hospitalisation :

- Les **Centres Médico-Psychologiques (CMP)** sont des lieux de consultation, de prévention et de soins au plus près de votre domicile.
- Les **Centres d'Accueil Thérapeutique à Temps Partiel (CATTP)** proposent activités et thérapies de groupe.
- Les **hôpitaux de jour** assurent des soins individualisés et intensifs à la journée et favorisent la réinsertion.