hôpital privé

ATHIS-MONS

SITES CARON ET JULES VALLÈS

Livret d'accueil

BIENVENUE À L'HÔPITAL PRIVÉ D' ATHIS-MONS

Madame, Monsieur,

La Direction, les Praticiens et l'ensemble des équipes vous remercient de votre confiance et vous souhaitent la bienvenue à l'Hôpital Privé d'Athis-Mons.

Les professionnels de santé de l'établissement mettront tout en œuvre pour vous apporter des soins individuels de qualité, et rendre votre séjour le plus agréable possible.

Ce livret d'accueil, conçu pour répondre au mieux à vos préoccupations, vous permettra de connaître l'établissement, de trouver les renseignements utiles et les informations pratiques pour préparer votre séjour.

Nous serons à votre disposition pour répondre à vos questions tout au long de votre prise en charge.

Sommaire

Votre séjour ..... p 4
Présentation de l'établissement ..... p 4
L'admission, la sortie et les frais d'hospitalisation ..... p 5
Les règles de vie ..... p 8

Vos droits ..... p 9
L'accès au dossier médical ..... p 9
Le Programme de Médicalisation du Système d'Information (PMSI) ..... p 9
L'Informatique et Liberté ..... p 10
La protection juridique des majeurs protégés et des mineurs ..... p 10
L'information du patient sur son état de santé ..... p 11
La personne de confiance ..... p 11
Les directives anticipées ..... p 12
La Commission des Relations avec les Usagers
et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC) ..... p 12
La charte de la personne hospitalisée ..... p 14
La charte de la personne âgée dépendante ..... p 15

Vos soins et la prévention des risques ..... p 16
La prévention des risques p16
La lutte contre les infections nosocomiales ..... p 17
La prise en charge de la douleur ..... p 17
La transfusion ..... p 18
Le don de sang et d'organes ..... p 19
La douche préopératoire ..... p 20

Vie pratique ..... p 21
Votre séjour de A à Z ..... p 21
Le personnel ..... p 25
Votre sécurité ..... p 26
La démarche qualité et gestion des risques ..... p 27
Les Instances ..... p 28
Le GIE Santé & Retraite ..... p 30

Votre séjour

Présentation de l'établissement

SITE CARON

Le site Caron dispose d'une capacité d'accueil de 114 lits et places autorisés :

- 64 lits de Chirurgie dont 4 lits de surveillance continue
- 25 places de Chirurgie Ambulatoire
- 25 lits de Maternité
- Bloc opératoire : 9 salles d'opération et 15 postes de réveil

Le site regroupe les activités suivantes :

- Hospitalisation Chirurgie – Obstétrique – Maternité
- Centre de Chirurgie et Médecine ambulatoire
- Centre de consultations médicales et chirurgicales pluridisciplinaires
- Centre de Kinésithérapie
- Centre de Radiologie et d'Imagerie médicale, Mammographie/Echographie
- Laboratoire d'analyses médicales

SITE JULES VALLES

Le site Jules Vallès dispose d'une capacité d'accueil de 112 lits et places autorisés :

- 32 lits de Médecine
- 65 lits de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) polyvalents adultes et gériatriques
- Un centre d'hémodialyse doté de 15 postes, d'un poste réservé aux urgences et de deux générateurs de secours

Le site regroupe les activités suivantes :

- Hospitalisation Médecine – Soins de Suite et Réadaptation (SSR)
- Centre d'hémodialyse
- Centre de consultations pluridisciplinaires
- Centre de consultations non programmées
- Centre de Kinésithérapie
- Centre de Radiologie et d'Echographie
- Centre d'Imagerie médicale doté d'un scanner et d'une IRM
- Laboratoire d'analyses médicales

L'admission, la sortie et les frais d'hospitalisation

CIRCUITS DES ADMISSIONS

Nos équipes veillent à préparer votre admission dans les meilleures conditions afin de limiter votre attente le jour de votre arrivée.

SITE CARON

Le site Caron est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h, le samedi de 9h à 18h et le dimanche de 10h à 18h. L'admission au sein de nos services se déroule de la manière suivante :

En Chirurgie (hospitalisation complète) : la pré-admission est effectuée dès la consultation avec votre Chirurgien. Après vous avoir remis le consentement éclairé, le document relatif à la personne de confiance et la lettre d'information, la secrétaire vous dirigera auprès du bureau des admissions, ou effectuera elle-même la pré-admission. Le jour de votre **admission** (la date étant communiquée par votre Chirurgien ou votre Anesthésiste), vous serez pris en charge par la secrétaire des admissions qui se chargera de finaliser votre dossier avant votre intégration dans le service d'hospitalisation (validation des prestations hôtelières).

En Chirurgie (ambulatoire) : après avoir vu le Chirurgien (qui vous transmettra le consentement éclairé) et l'Anesthésiste, une date d'intervention sera programmée. Les modalités administratives seront réalisées le jour de l'intervention par la secrétaire du service ambulatoire.

En Maternité : dans ce service, notre chargée relation clientèle vous prend en charge **en amont de votre hospitalisation**. Vous bénéficiez d'un service de proximité vous permettant de **préparer votre séjour dans les meilleures conditions** (présentation des services hôteliers, visite du service, présentation des équipes, élaboration des devis, etc.).

SITE JULES VALLES

Le site Jules Vallès est ouvert du lundi au vendredi de 8h à 20h, le samedi de 8h à 18h et le dimanche de 9h à 19h. Votre admission au sein de nos services Médecine et SSR se fait grâce au secrétariat des consultations, et se déroule de la façon suivante :

La demande d'admission est effectuée par un établissement envoyeur ou un médecin de ville. Cette demande est traitée avant votre arrivée par le service des admissions qui constitue votre dossier. **A votre arrivée**, l'hôtesse d'accueil vous dirige vers le bureau des admissions.

Votre consultation d'entrée est effectuée par le médecin qui renseigne les documents des observations médicales. Il met un soin particulier à renseigner votre dossier, et notamment le consentement éclairé, les risques prévisibles encourus pendant votre hospitalisation et l'organisation prévisionnelle de votre séjour.

Concernant la **prise en charge au niveau de la Dialyse**, vous pouvez vous référer au livret d'accueil spécifique au Centre d'hémodialyse.

FORMALITES D'ENTREE

Lors de votre inscription vous devez vous munir des documents suivants et les communiquer au bureau des admissions :

Documents administratifs :

- Carte d'identité ;
- Carte de la Caisse d'Assurance Maladie (Carte vitale, attestation) ;
- Carte de mutuelle complémentaire ;
- Un justificatif de domicile de moins de trois mois ;
- Chèques de caution, qui vous seront retournés après réception de l'ensemble du règlement de votre séjour.

Documents médicaux :

- Vos examens médicaux prescrits par le médecin ;
- Votre carte de groupe sanguin ;
- Le consentement éclairé ;
- Si vous avez un traitement en cours, votre ordonnance ou tout autre examen médical récent ;
- Documents relatifs à la prise en charge en service de Chirurgie (à remplir avant votre entrée).

Et selon votre statut :

- Salarié : en cas d'accident du travail, le formulaire CERFA n°11383*01 remis par l'employeur ;
- Mineur : la carte vitale des parents, le carnet de santé. En cas d'opération, présenter une autorisation signée des parents ;
- Bénéficiaires de la CMU : fournir la carte de la sécurité sociale à jour et l'attestation ;
- En cas de grossesse : l'attestation de sécurité sociale et les vignettes ;
- Incapable majeur : l'ordonnance de mise sous tutelle ;
- Militaire : votre carnet de soins gratuits pour les bénéficiaires de l'article 115 du Code des pensions militaires ou d'invalidité de guerre ;
- Ressortissant de l'Union Européenne : la carte européenne d'assurance maladie ;
- Personnes de nationalité étrangère travaillant en France : la carte de séjour ou le passeport ainsi que les documents demandés aux patients de nationalité française.

Pour toute autre prise en charge particulière, merci de vous rapprocher de nos secrétaires.

En cas d'hospitalisation, le personnel vous demandera de désigner la personne de confiance et la personne à prévenir. Enfin, lors de votre admission vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs (filtrages des appels et des visites).

Affaires personnelles :

Trousse de toilette	Linge
• Un flacon de gel douche ou du savon • Un flacon de shampoing • Une brosse à dents et un tube de dentifrice • Un peigne ou une brosse à cheveux • Un coupe-ongles • Si besoin : la boîte pour stocker l'appareil dentaire et les produits pour le fixer et le nettoyer • Pour les hommes : des rasoirs jetables et de la mousse à raser	• Des gants et serviettes de toilette • Des t-shirts à manches larges, • Des pantalons, jupes, robes • Un gilet • Une robe de chambre longue • Des chaussettes • Des vêtements de nuit • Des sous-vêtements • Une paire de chaussons antidérapants • Une paire de chaussures

FORMALITES DE SORTIE

En Chirurgie (hospitalisation complète) et Maternité : après avoir reçu les recommandations de sortie, les documents afférents à l'hospitalisation (radiologies, résultats d'examens biologiques, le rendez-vous de consultation et les ordonnances, etc.), vous effectuez les formalités de sortie, et réglez les frais qui restent à votre charge (télévision, téléphone, chambre particulière, dépassements d'honoraires, etc.). Les lignes téléphoniques sont coupées le jour de votre sortie.

En Chirurgie (ambulatoire) : nous vous remettons lors de votre sortie, le bulletin d'hospitalisation qui fait office d'arrêt de travail auprès de votre employeur, les documents afférents à l'hospitalisation (radiologies, résultats d'examens biologiques, ordonnances, etc.), et la facture des éventuels suppléments.

Toute sortie non autorisée médicalement se fait sous la responsabilité exclusive du patient qui devra signer une décharge écrite à l'établissement. Sans autorisation médicale ou décharge écrite, votre sortie est considérée comme une fugue et sera déclarée au commissariat de Police.

Les frais de séjour : l'établissement est conventionné avec la Caisse Régionale d'Assurance Maladie et les principaux organismes sociaux. Pour les mutualistes, selon le contrat souscrit, les frais d'hospitalisation peuvent être pris en charge. Si votre mutuelle n'a pas passé de convention ou si vous n'êtes pas mutualiste, vous devrez avancer les frais liés à votre hospitalisation.

En quittant l'établissement, vous devez vous acquitter de tout ce qui n'est pas indiqué comme étant couvert par le prix de journée, et donnant lieu à un supplément établi sur un relevé correspondant, conformément au tarif en vigueur.

- Les communications téléphoniques ;
- Les suppléments divers (chambres particulières, lit accompagnant, repas visiteur, télévision, etc.) ;
- Le forfait journalier (loi du 19 janvier 1983) ;
- Le ticket modérateur, c'est-à-dire la partie des frais non remboursés par la sécurité sociale ;
- Les honoraires médicaux : le cas échéant, les suppléments d'honoraires pour les praticiens autorisés au dépassement d'honoraire conventionnel (secteur 2) auront fait l'objet d'un accord préalable entre le praticien et vous (selon devis), sauf lorsque l'encaissement est effectué directement par le praticien.

Les règles de vie

Vous venez d'être admis au sein de notre établissement, et afin que votre rétablissement et celui des autres patients se fassent dans les meilleures conditions, il vous est demandé de respecter certaines règles :

Nuisances sonores

Le calme constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des patients. Le silence est de rigueur dans l'établissement. A cet effet, nous vous remercions d'utiliser avec discrétion les appareils de télévision, de radio et d'éviter les conversations trop bruyantes. Il convient de préserver le repos et la tranquillité de tous.

Hygiène

L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus quotidiennement qui doivent être respectés par les patients et leurs visiteurs. Nous vous rappelons que la présence d'animaux domestiques à l'intérieur de l'établissement est interdite.

Votre implication, ainsi que celle de votre entourage, dans le respect des bonnes pratiques d'hygiène est indispensable pour réaliser ensemble une prévention efficace.

Nous vous recommandons de prendre une douche quotidiennement. En fonction de votre état de santé, votre toilette sera assurée par le personnel soignant au lit ou dans la salle de bains. L'hygiène personnelle est la première action de prévention contre le risque infectieux.

Vos droits

L'accès au dossier médical

Article L.1111-7 et R.1111-2 à R. 1111-9 du Code de la Santé Publique / Arrêté du 5 mars 2004 modifié par l'arrêté du 3 janvier 2007 / Décret du 4 janvier 2006

Les informations concernant votre état de santé sont regroupées dans un dossier médical qui est constitué à votre admission dans nos services. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant votre demande auprès de la direction de l'établissement.

Vous pouvez avoir accès à votre dossier :

- Au cours de votre séjour : vous devez formuler oralement ou par écrit votre demande et prendre rendez-vous avec le service concerné. Si vous le souhaitez, un médecin pourra répondre à vos questions.
- Après votre hospitalisation : vous devez faire une demande écrite accompagnée d'une photocopie de votre carte d'identité (pour l'ayant droit, de son livret de famille), par lettre recommandée avec accusé de réception à la direction de l'établissement.

Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais liés aux coûts de reproduction et d'envoi sont à votre charge. Enfin, conformément à la réglementation en vigueur, votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe (sauf cas particuliers).

Le Programme de Médicalisation du Système d'Information (PMSI)

Article R. 6113-7 du Code de la Santé Publique

Dans le cadre de la mise en place obligatoire du PMSI dans les établissements de santé, nous vous informons que les données administratives et médicales font l'objet d'un traitement informatisé. Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Le traitement informatisé, dont la mise en œuvre a fait l'objet d'une déclaration à la CNIL, s'effectue dans les conditions fixées par la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Vous pouvez exercer vos droits d'accéder ou de rectifier ces données par l'intermédiaire du médecin que vous désignerez.

Décret d'application n°946666 du 27 juillet 1994 (article 710-5 du Code de la Santé Publique et arrêté du 22 juillet 1996) relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale et à la transmission aux Agences Régionales de Santé, aux organismes d'assurance maladie et à l'état d'informations issues de ce traitement.

L'Informatique et Liberté

Article 26 de la loi du 6 janvier 1978 / loi n° 2002-2003 du 4 mars 2002 / décret n° 2002-637 du 29 avril 2002

Votre dossier est informatisé conformément aux arrêtés de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL). Vous possédez un droit d'accès et de rectification de votre dossier, et il est possible de vous opposer au traitement informatique des données nominatives.

La protection juridique des majeurs protégés et des mineurs

Les majeurs protégés

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté(e) ou assisté(e) afin de sauvegarder vos intérêts, conformément à la loi du 3 janvier 1968 sur la protection des incapables majeurs. Un juge de tutelle peut dans ce cas, décider sur la demande du médecin ou de votre famille, une mesure de protection. Il existe diverses formes de protections juridiques (sauvegarde de justice, curatelle, tutelle) qui permettent de répondre à chaque situation.

Nous vous conseillons de contacter votre avocat pour plus d'informations à ce sujet. La direction de l'HPAM se tient à votre disposition et à celle de votre famille pour tout renseignement.

Pour tout patient, y compris les majeurs protégés, l'hospitalisation libre, dans un établissement habilité à soigner les personnes atteintes de troubles mentaux, est la règle.

De ce fait, tant pour des raisons pratiques que par respect du patient, et conformément à la loi, il convient toujours de rechercher le consentement du patient ou celui de son représentant.

Les mineurs

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé.

Toutefois, le médecin doit dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Dans le cas où le mineur maintient son opposition, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner de la personne majeure de son choix.

L'information du patient sur son état de santé

Article L1111-7 du Code de la Santé Publique

« *Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Cette information porte sur les différentes investigations, traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus […]. Cette information incombe à tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences et dans le respect des règles professionnelles qui lui sont applicables. Seules l'urgence ou l'impossibilité d'informer peuvent l'en dispenser.* »

Cette information est délivrée par le médecin responsable de votre prise en charge au cours d'un entretien individuel. Il vous informera de la nature du traitement et de l'objectif poursuivi par la thérapeutique qui sera mise en place. Les bénéfices, les risques et les complications liés à votre prise en charge vous seront également présentés, ainsi que les autres types de traitements possibles. Ceci sera formalisé par la signature d'un consentement libre et éclairé.

En effet, aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé, ce dernier pouvant être à tout moment retiré. En revanche, si vos décisions mettent votre vie en danger, il est du devoir du médecin de tout mettre en œuvre pour vous convaincre d'accepter les soins qui s'imposent. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre état de santé. Votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic sera respectée, sauf lorsque des tiers seront exposés à un risque de transmission.

Les droits des mineurs ou des majeurs sous tutelle mentionnés à cet article sont exercés, selon les cas, par les titulaires de l'autorité parentale ou par le tuteur. Les intéressés ont le droit de recevoir eux-mêmes une information et de participer à la prise de décision les concernant, d'une manière adaptée soit à leur degré de maturité s'agissant des mineurs, soit à leurs facultés de discernement s'agissant des majeurs sous tutelle.

Enfin, l'établissement vous demandera les coordonnées du ou des professionnels de santé auprès desquels vous souhaitez que soient recueillies les informations nécessaires à votre prise en charge et que soient transmises celles utiles à la continuité des soins après à votre sortie.

La personne de confiance

Article L. 1111-6 du Code de la Santé Publique

Vous venez d'être admis à l'hôpital ou allez y séjourner. Dès maintenant, vous avez la possibilité de désigner une « personne de confiance ».

Il s'agit d'une personne majeure, suffisamment proche de vous pour connaître vos convictions (un membre de votre famille, un ami, un voisin, votre médecin traitant). Cette personne pourra, si vous le souhaitez, vous aider dans les démarches à accomplir et assister à vos

entretiens afin de vous conseiller dans les meilleurs choix thérapeutiques à adopter.

Sa présence pourra également s'avérer indispensable si vous ne deviez plus être en mesure de recevoir les informations médicales, ni consentir à des actes thérapeutiques. Elle deviendrait alors un interlocuteur privilégié, et serait la seule personne consultée par l'équipe médicale qui pourrait adopter au mieux le traitement en fonction des impératifs médicaux et de vos convictions.

Cette désignation qui est facultative, doit être faite par écrit et figurer dans votre dossier médical. Elle dure le temps de votre hospitalisation. Néanmoins, elle est révocable à tout moment par écrit : il vous suffit d'avertir le personnel hospitalier et de désigner, le cas échéant, une nouvelle personne de confiance.

Cela ne vous empêche pas de désigner une ou plusieurs autre(s) personne(s) à prévenir en cas de besoin. Ce n'est pas nécessairement la même personne.

Les directives anticipées

Article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique

« *Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté* ».

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

La Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge (CRUQPC)

Décret n°2005-213 du 2 mars 2005 / Article R. 1112-79 à R. 1112-94 du Code de la Santé Publique

Conformément à la réglementation en vigueur, une Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge est en place. Cette commission est chargée :

- de veiller au respect des droits des usagers ;
- de faciliter leurs démarches ;
- de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des patients et de leurs proches.

Afin d'apporter une réponse à toute difficulté ou problème que vous pourriez rencontrer, nous vous conseillons de vous adresser dans un premier temps au cadre de santé, ou de solliciter la direction de l'HPAM. Si cette démarche ne vous paraît pas satisfaisante, vous pouvez saisir la CRUQPC.

La saisie de la CRUQPC et du médecin médiateur se fait par demande écrite adressée au directeur de l'établissement. La CRUQPC exerce une permanence, tout patient désirant

rencontrer la personne chargée de cette permanence doit s'adresser à l'accueil. Enfin, la liste des membres de la CRUQPC est disponible sur demande auprès de l'accueil.

Extraits du décret n°2005-213 du 2 mars 2005

Article R 1112-91

Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables de services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R. 1112-92

L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressée qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R. 1112-93

Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine.

Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R1112-94

Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

La charte du patient hospitalisé

Circulaire n°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006. Le document intégral de la charte du patient hospitalisé est disponible en plusieurs langues et en braille sur le site internet www.sante.gouv.fr. Elle est également affichée à l'entrée de l'établissement, et elle est disponible gratuitement sans délai, sur simple demande à l'accueil de l'établissement.

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 droits 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 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.

La charte des droits et libertés de la personne agée dépendante

Source : Fédération Nationale de Gérontologie.

« Lorsqu'il sera admis par tous, que les personnes âgées dépendantes ont droit au respect absolu de leurs libertés d'adulte, et de leur dignité d'être humain, cette charte sera appliquée dans son esprit. »

1. **Choix de vie :** toute personne âgée dépendante garde la liberté de choisir son mode de vie.
2. **Domicile et environnement :** le lieu de vie de la personne âgée dépendante, domicile personnel ou établissement doit être choisi par elle et adapté à ses besoins.
3. **Une vie sociale malgré les handicaps :** toute personne âgée dépendante doit conserver la liberté de communiquer, de se déplacer et de participer à la vie de la société.
4. **Présence et rôle des proches :** le maintien des relations familiales et des réseaux amicaux est indispensable aux personnes âgées dépendantes.
5. **Patrimoine et revenus :** toute personne âgée dépendante doit pouvoir garder la maîtrise de son patrimoine et de ses revenus disponibles.
6. **Valorisation de l'activité :** toute personne âgée dépendante doit être encouragée à conserver des activités.
7. **Liberté de conscience et pratique religieuse :** toute personne âgée dépendante doit pouvoir participer aux activités religieuses ou philosophiques de son choix.
8. **Préserver l'autonomie et prévenir :** la prévention de la dépendance est une nécessité pour l'individu qui vieillit.
9. **Droit aux soins :** toute personne âgée dépendante doit avoir, comme toute autre, accès aux soins qui lui sont utiles.
10. **Qualification des intervenants :** les soins que requiert une personne âgée dépendante doivent être dispensés par des intervenants formés, en nombre suffisant.
11. **Respect de la fin de vie :** soins et assistance doivent être procurés à la personne âgée en fin de vie et à sa famille.
12. **La recherche : une priorité et un devoir :** la recherche multidisciplinaire sur le vieillissement et la dépendance est une priorité.
13. **Exercice des droits et protection juridique de la personne :** toute personne en situation de dépendance doit voir protégés non seulement ses biens, mais aussi sa personne.
14. **L'information, meilleur moyen de lutte contre l'exclusion :** l'ensemble de la population doit être informé des difficultés qu'éprouvent les personnes âgées dépendantes.

Vos soins et la prévention des risques

La prévention des risques

L'environnement hospitalier est collectif, ouvert, mais protégé

- **Collectif :** un établissement de santé reçoit et héberge un ensemble de personnes qui, pendant quelques heures, jours ou semaines, va partager des espaces communs avec d'autres personnes (patients, soignants, visiteurs, etc.).
- **Ouvert :** un établissement de santé, hors traitement spécifique, communique avec l'extérieur et permet le maintien de la vie sociale par la visite des familles et des proches, mais également de toute personne qui participe à la vie de la structure.
- **Protégé :** cette organisation ouverte aux hommes et sur l'extérieur, implique la mise en œuvre d'actions qui portent sur l'hygiène et la sécurité. Ces règles d'hygiène et de sécurité concernent à la fois les professionnels et les personnes reçues (patients et visiteurs).

Sécurité incendie	
• Respecter les consignes des professionnels en cas de déclenchements d'une alerte incendie	• Respecter la réglementation
• Ne pas fumer	• Former les personnels et veiller à la qualité de la signalétique (panneaux d'information, sortie de secours, etc.)

Sécurité des personnes	
• Ne pas laisser un enfant sans surveillance au sein de l'établissement	• Assurer la sécurité des accès
• Respecter l'accès aux zones réservées et notamment les ascenseurs	• Respect des règles de surveillance et des bonnes pratiques

Sécurité des biens	
• Eviter de venir avec des objets de valeur, ou prévenir pour les mettre au coffre fort	• Mettre à disposition, si nécessaire, le coffre fort de l'établissement (information du patient lors de son admission)

Ce tableau présente les grandes actions générales.
De multiples actions sont mises en œuvre dans le domaine de soins et hors soins.

Une organisation dédiée à la prévention

Notre établissement met en œuvre les moyens et les ressources pour anticiper les risques, les éviter et réduire les conséquences des incidents difficilement maîtrisables : infections nosocomiales, effets secondaires des médicaments, etc. La prévention et gestion des risques est l'un des moteurs de notre démarche d'amélioration continue de la qualité.

La lutte contre les infections nosocomiales

« Une infection nosocomiale est une infection contractée dans un établissement de santé. Si l'infection apparaît moins de 48h après l'admission, on en déduit que l'infection était en incubation au moment de l'admission, et qu'elle n'a donc pas été contractée dans l'établissement de soins. L'infection n'est pas nosocomiale. »

La surveillance, la prévention et le contrôle du risque infectieux sont constants et prioritaires. Ils s'appuient sur l'action continue d'un CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), et d'EOH (Equipes Opérationnelles d'Hygiène), notamment en termes de protocoles, de sécurité et d'hygiène.

Le programme annuel du CLIN tient compte des spécificités de l'établissement et des priorités nationales. Il décline les actions qui sont à réaliser en matière de prévention, surveillance, formation des professionnels à l'hygiène hospitalière, évaluation et communication des résultats.

La prise en charge de la douleur

Article L. 1110-5 du Code de la Santé Publique

«...Toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...».

Cette lutte contre la douleur est depuis de nombreuses années une priorité pour les équipes médicales de l'établissement. Elle constitue un des éléments essentiels de la politique d'amélioration de la qualité des soins de l'établissement.

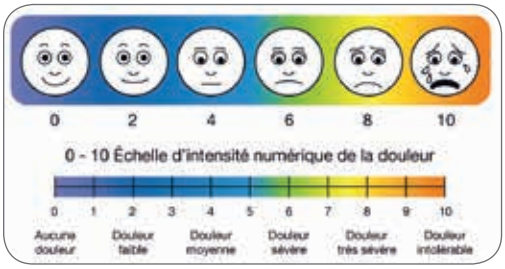
La douleur n'est pas une fatalité, elle se prévient et se traite. Les équipes médicales mettront en œuvre tous les moyens actuels pour vous soulager, même si elles ne peuvent vous garantir l'absence totale de douleur.

Les équipes soignantes sont formées pour vous aider et vous écouter. La sensibilité à la douleur est individuelle, vous seul pouvez la décrire. Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et impactent sur votre vie quotidienne.

- **Prévenir la douleur :** la prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Lors de soins quotidiens, après une intervention chirurgicale, pendant un examen douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur (transport, séance de rééducation, etc.), vous devez être prévenu qu'une douleur peut survenir.

- **Traiter, soulager la douleur :** cela peut prendre du temps. C'est contribuer à retrouver le bien-être, l'appétit, le sommeil, l'autonomie et se retrouver avec les autres. Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur. Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. N'hésitez pas à interroger nos équipes soignantes.
- **Evaluer la douleur :** une réglette sera mise à votre disposition, elle vous permettra d'indiquer l'importance de votre douleur. Nous vous montrerons comment vous en servir dès votre arrivée.

D'autres outils d'évaluation peuvent être utilisés. L'évaluation de votre douleur doit être systématique et régulière, au même titre que la prise de la tension artérielle, du pouls ou de la température.



La transfusion

La transfusion

Une transfusion sanguine est un traitement prescrit par un médecin. Elle consiste à apporter au patient le sang ou l'un de ses constituants (globules rouges, plaquettes, plasma) qui lui font provisoirement défaut en raison d'une intervention chirurgicale, d'un traumatisme, d'une maladie ou d'un traitement. Ces éléments sont obtenus par séparation primaire des éléments du sang d'une personne saine appelée « donneur ». Le patient est quant à lui appelé « receveur ».

Etre transfusé ou recevoir du sang

La transfusion se fait avec votre consentement éclairé, après une détermination de votre groupe sanguin (A, B, ou O), des examens complémentaires pourront être effectués. En fonction des résultats, votre médecin choisira le constituant du sang adapté à votre état de santé.

La sécurité transfusionnelle

Toute transfusion comporte des risques et des complications qui peuvent être liés :

- A la diversité des groupes sanguins. C'est la raison pour laquelle la compatibilité est vérifiée à deux reprises avant la transfusion.
- Aux limites de dépistage de certaines maladies.

L'ensemble des professionnels de l'établissement appliquent les procédures et protocoles relevant des bonnes pratiques transfusionnelles.

Vous accompagner après la transfusion

Toute transfusion est régie par des règles d'hémovigilance. L'équipe médicale et soignante remet au patient les documents nécessaires au suivi de la transfusion. Dans chaque établissement d'hospitalisation une personne appelée « Correspondant d'hémovigilance » est chargée de l'organisation de la transfusion.

L'EQUIPE MEDICO-CHIRURGICALE EST A VOTRE DISPOSITION POUR TOUT RENSEIGNEMENT COMPLEMENTAIRE.

Le don de sang et d'organes

Le don du sang

Qu'est ce que le sang ?

Le sang circule dans les vaisseaux sanguins de l'organisme (veines et artères), il est constitué par :

- les globules rouges, qui assurent le transport de l'oxygène vers les tissus ;
- les plaquettes, qui jouent un rôle essentiel à la coagulation du sang ;
- les globules blancs, qui permettent de lutter contre les infections ;
- le plasma est l'élément liquide du sang. Il contient de l'eau, des sels minéraux, des substances organiques et des protéines. Il participe notamment à la coagulation du sang, et à la défense de l'organisme grâce aux anticorps.

Le sang est indispensable au fonctionnement du corps humain. Rien ne peut le remplacer, c'est pourquoi le don de sang est si important. Les dons de sang permettent de soigner chaque année un million de malades. L'Etablissement Français du Sang (EFS) est chargé de collecter tous les types de don de sang (don de sang total, don de plaquettes, don de plasma, don de sang placentaire, etc.).

Le don le plus courant est celui de « sang total ». Quelque soit le don effectué, toutes les précautions sont prises par l'EFS afin que les conditions de qualité et de sécurité soient optimales pour le donneur et le receveur.

Où donner son sang ? Pour effectuer un don du sang, nous vous conseillons de vous rapprocher de l'*Etablissement Français du Sang*.

Le don d'organes

Le prélèvement d'organes, de tissus et de cellules est encadré par des règles éthiques et rigoureuses :

- la loi n° 94-653 du 29 juillet 1994 relative au respect du corps humain ;
- la loi n° 94-654 du 29 juillet 1994 relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain ;
- la loi n° 2004-800 du 06 août 2004 relative à la bioéthique.

Les principes généraux sont :

- chacun a droit au respect de son corps, le corps humain est inviolable ;
- l'anonymat donneur-receveur ;
- la gratuité du don d'organes et de tissus ;
- l'obligation de garantir la sécurité sanitaire.

Le prélèvement d'organes et de tissus, réalisé dans des établissements de santé ayant une autorisation, peut être pratiqué dès lors que la personne décédée n'a pas fait connaître de son vivant, son refus d'un tel prélèvement. Le refus peut être exprimé par tout moyen, notamment par l'inscription sur un registre national automatisé prévu à cet effet (il est révocable à tout moment).

Si le médecin n'a pas directement connaissance de la volonté du défunt, il doit s'efforcer de recueillir auprès des proches l'opposition au don d'organe éventuellement exprimée de son vivant par le défunt, par tout moyen et les informe de la finalité des prélèvements envisagés. Les proches sont informés de leur droit à connaître les prélèvements effectués. Si la personne décédée était un mineur ou un majeur sous tutelle, le prélèvement ne peut avoir lieu qu'à la condition que chacun des titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur y consente par écrit.

Pour plus d'informations sur les dons d'organes et de tissus, nous vous conseillons de vous rapprocher de la *Fédération des Associations pour le Don d'Organes et de Tissus humains*.

La douche préopératoire

La douche préopératoire est indiquée avant toute intervention chirurgicale et certains gestes invasifs.

A quoi sert la douche préopératoire ?

La douche permet de réduire la colonisation bactérienne cutanée. En Chirurgie, les bactéries présentes sur la peau peuvent être responsables d'une complication infectieuse du site opératoire. En effectuant cette douche, vous participez activement à la prévention du risque infectieux.

Quand ?

Elle est à réaliser la veille au soir et le matin de l'intervention.

Comment ?

- Enlever le vernis à ongles, les piercings, les faux-ongles, les bijoux et les prothèses (un boitier approprié est à votre disposition, demandez-le à l'infirmière) ;
- Couper et curer les ongles ;
- Se mouiller les cheveux et le corps ;
- Procéder à un lavage du haut vers le bas, de la zone la plus propre à la zone la plus contaminée. Le savonnage s'effectue par mouvements rotatifs, le produit iodé a sa mousse qui doit blanchir ;
- Appliquer le savon antiseptique (Bétadine Scrub ou Hibiscrub) en commençant par les cheveux. Faire mousser jusqu'à ce que la mousse devienne blanche ;
- Laver le visage, le cou, le thorax, le dos, les membres, les pieds, les aisselles, puis la région génito-anale ;
- Insister sur l'ombilic, les sillons sous-mammaires, les plis, les ongles, les espaces inter-digitaux, les pieds et la région génito-anale ;
- Rincer abondamment de haut en bas ;
- Se sécher minutieusement avec une serviette propre ;
- Mettre des vêtements propres.

Vie pratique

Votre séjour de A à Z

A

Accès : Un plan d'accès figure au dos de ce livret d'accueil.

Accompagnant :

- Un lit peut être mis à la disposition de l'un de vos proches pour la nuit (uniquement en chambre particulière, et en dehors des soins continus).
- Des repas peuvent être servis pour vos invités.
- En ambulatoire, seul les enfants mineurs doivent être accompagnés d'une personne majeure responsable. Les handicapés ou incapables majeurs doivent être accompagnés d'une ou deux personnes majeures responsables devant rester sur place le temps de l'hospitalisation. En cas d'intervention, une autorisation d'opérer doit être préalablement signée par le tuteur.

Accueil : Il y a toujours une personne qui peut vous aider. N'hésitez pas à vous rapprocher des hôtesses d'accueil, des équipes soignantes et du cadre de santé pour leur poser des questions ou leur faire part de vos remarques.

Affichages : Il est strictement interdit d'afficher des posters, photographies ou tout autre document dans les chambres.

Animaux : Ils sont interdits dans l'enceinte de l'établissement.

Anonymat : Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission pour que le nécessaire soit fait, et que l'établissement préserve votre anonymat.

Ambulance : A votre sortie, si vous regagnez votre domicile en VSL (ou en ambulance), vous devez en faire la demande auprès de votre médecin et de l'infirmière de service.

B

Bloc opératoire et salle de réveil : Tous les patients sortant de salle d'opération font un séjour en salle de réveil de durée variable selon l'importance de l'intervention.

Boissons : Les alcools sont interdits dans l'enceinte de l'établissement. Des distributeurs de boissons chaudes et froides sont à votre disposition à l'entrée.

Bus : Un arrêt de bus est situé à proximité. Il s'agit de la ligne 487 arrêt « Caron » pour le site Caron, et la ligne 285 arrêt « Pyramide » pour le site Jules Vallès.

C

Calme : Merci de respecter le repos d'autrui. Veillez à adapter le volume de votre téléviseur et/ou radio.

Chambres : Nous disposons de chambres doubles et individuelles qui peuvent toutes avoir accès à un téléphone et une télévision. Les chambres sont équipées de lits électriques à télécommande à dossier relevable pour votre confort. A la tête du lit se trouvent des installations nécessaires à votre sécurité et aux soins (vide, oxygène, prises électriques, appel malade). La disposition des chambres ne doit pas être modifiée.

Chambres particulières : Plusieurs types de chambres particulières avec différents niveaux de service (repas, communication, produits, loisirs, etc.) sont proposés lors de votre admission.

Charte du patient hospitalisé : Elle est présente dans ce livret et affichée à l'entrée de l'établissement. Vous trouverez également dans ce livret la Charte de la personne âgée dépendante.

Courrier : La levée du courrier se fait dans la matinée. Déposez votre courrier avant 9h30 à l'accueil. Pour les patients recevant du courrier, celui-ci est directement apporté dans les chambres.

Culte : Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès de l'infirmière ou du cadre de santé. Toutefois, l'expression des convictions religieuses ne doit pas porter atteinte au fonctionnement du service, à la qualité des soins, aux règles d'hygiène, à la tranquillité des autres personnes hospitalisées et de leurs proches.

D

Départ : Les formalités de sortie sont effectuées le matin du départ, à partir de 9h00.

Diététique : Une diététicienne tient compte de votre régime pour la préparation des repas.

E

Enfants : Pour leur sécurité, les visites dans les chambres sont interdites aux enfants âgés de moins de 15 ans.

F

Fleurs : Les fleurs en bouquet sont tolérées dans certains services. Rapprochez-vous de l'équipe soignante.

H

Handicapés : L'établissement dispose d'accès adaptés aux personnes à mobilité réduite (rampe), ainsi que de places de stationnements spécifiques proches des entrées.

I

Interprètes : Si vous souhaitez bénéficier du concours d'un interprète, rapprochez-vous de l'équipe soignante.

L

Linge et effets personnels : Le linge de literie est fourni par l'établissement. Nous vous recommandons d'apporter vos effets personnels et de les adapter à la durée de votre séjour.

Nous vous conseillons de prévoir :

- Linge personnel : pyjamas, robe de chambre, chaussons, serviettes de toilette, etc.
- Nécessaire de toilette : savon, shampooing, brosse à dents, dentifrice, brosse à cheveux, rasoir, mousse à raser et tout autre produit de toilette utile.
- En cas de rééducation, nous vous conseillons d'apporter des vêtements amples et confortables (jogging, t-shirt), des chaussettes et des chaussures de sport.
- Un petit sac afin de transporter les effets personnels (boitier de lunette, mouchoirs en papier etc.) lors de vos déplacements dans l'établissement.

Locaux : Il est strictement interdit d'entrer dans les postes de soins et dans les locaux réservés au personnel.

M

Médicaments : Pendant votre séjour les médicaments seront délivrés par la pharmacie de l'établissement. Pour votre traitement personnel, veillez à bien en informer le praticien/l'anesthésiste qui vous prend en charge.

Mutuelle : Avant votre admission, contactez votre mutuelle pour connaître l'ouverture de vos droits et les différentes prestations couvertes par votre mutuelle.

N

Nourriture : Aucune denrée périssable ne doit être apportée.

P

Parking : Vous avez la possibilité de vous garer gratuitement sur le parking de l'établissement.

Prothèses : Soyez attentifs à vos prothèses dentaires et/ou auditives, lunettes, verres de contact, afin d'éviter tout bris ou perte accidentelle. Le personnel soignant réalisera avec vous un inventaire de ces dispositifs lors de votre admission.

Q

Questionnaire de satisfaction : Un questionnaire vous sera remis à la fin de votre séjour. Ce dernier pourra être déposé à l'accueil, dans les boites aux lettres prévues à cet effet ou directement remis à l'équipe soignante. L'analyse de vos réponses nous aide à poursuivre et à améliorer notre démarche qualité.

R

Renseignements : L'ensemble du personnel de l'établissement est à votre disposition pour répondre à toutes vos demandes d'ordre administratif, personnel. N'hésitez pas à leur faire part de vos observations.

Repas : Les repas sont servis en chambre (petit déjeuner, déjeuner, collation, dîner). Vous avez la possibilité d'adapter vos repas en fonction de vos croyances et religions, et de demander des repas pour vos accompagnants (à vos frais).Le service de restauration composera vos menus suivant le régime prescrit par votre médecin. Veuillez signaler toute allergie à l'équipe soignante lors de votre arrivée.
La restauration est sous-traitée à un prestataire externe engagé dans la démarche qualité propre à la profession. Les repas sont élaborés et préparés au sein de la cuisine par le chef et son équipe. Un menu vous est proposé avec des possibilités de remplacements.

S

Secret professionnel : L'ensemble du personnel de l'établissement est tenu au secret professionnel. Les chirurgiens et les médecins sont à la disposition de votre médecin traitant ou celui que vous aurez désigné, pour lui fournir les renseignements concernant votre état de santé. Si vous le souhaitez, il peut assister à votre intervention. Dans tous les cas, un compte-rendu de fin d'hospitalisation ou un compte-rendu opératoire détaillé lui est adressé. Il est souhaitable que vous alliez le revoir en consultation dès votre sortie.

T

Tabac : Il est interdit de fumer à l'intérieur de l'établissement. Des zones dédiées sont disponibles à l'extérieur de l'établissement. Pour votre santé il est recommandé de ne pas fumer.

Taxi : Lors de votre sortie vous pouvez vous adresser à l'accueil pour appeler un taxi.

Téléphone : Vous pouvez utiliser le téléphone présent dans votre chambre sous réserve d'avoir activé votre ligne. Pour cela, il faut vous rapprocher du service des admissions. Vous devez souscrire à un contrat d'accès à la ligne lors de votre admission (caution demandée). Les communications seront réglées à la votre sortie contre un justificatif détaillé de vos appels. Vous disposez d'un point phone à proximité du hall d'accueil (site Vallès).

Téléphones portables : En application de la circulaire du Ministère de la santé n°40 du 09/10/1995, l'utilisation de téléphones mobiles personnels est interdite dans l'enceinte de l'établissement ainsi que dans les services de soins. Les téléphones portables créent des interférences avec les appareils médicaux. Merci de les maintenir en position éteinte.

Télévision : Vous devez souscrire à un abonnement à l'accueil et prendre connaissance du tarif journalier. Une caution vous sera demandée pour la télécommande. Les frais en seront acquittés à la sortie.

Tenue : Une tenue correcte est exigée dans l'enceinte de l'établissement.

Transport : Sous conditions, une ambulance, un VSL ou un taxi pourra être appelé lors de votre sortie.

V

Vidéosurveillance : pour des raisons de sécurité des biens et des personnes, l'établissement est placé sous vidéosurveillance. Les caméras sont visibles et positionnées à l'extérieur de l'établissement (parking principal et zone de livraison), ainsi qu'à l'intérieur (au niveau des entrées, des sorties et des voies de circulation). Les données sont conservées par l'établissement pendant 15 jours, et l'accès est limité à quatre personnes membres du Comité de Direction.
Vous pouvez exercer votre droit à l'image en vous adressant à la direction du site Jules Vallès (par téléphone au 01 69 54 45 45 ou par écrit : Hôpital Privé d'Athis-Mons site Vallès – 38, avenue Jules Vallès – 91200 ATHIS-MONS).

Visites : Sauf avis médical contraire, les visites sont autorisées tous les jours de 14h à 19h45. Il est demandé aux visiteurs de ne pas à s'allonger sur les lits. Les visites des enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisées. Ces derniers pourraient être affectés par certains aspects de la maladie, comme un risque de contagion.

Le personnel

Afin d'identifier le personnel et d'orienter plus facilement vos demandes, le personnel de l'établissement porte un badge avec le prénom/nom et la fonction. Un code couleur est décliné selon les services et fonctions.

Vous trouverez ci-dessous les principaux métiers présents dans l'établissement :

Le médecin : il est à votre disposition pour répondre à toutes vos demandes concernant votre état de santé. Il transmet toute l'information médicale à votre médecin traitant, le tient informé de l'évolution de votre état de santé.

Le cadre de santé : assure la coordination des soins et la gestion des équipes soignantes. Il peut recueillir vos demandes et vous apporter un complément d'information si nécessaire.

Le pharmacien : il est responsable de la gestion et de la distribution des médicaments et matériels médicaux.

L'infirmière : elle dispense les soins prescrits par le médecin et surveille votre état de santé. Elle est quotidiennement à votre écoute, afin de satisfaire vos demandes et besoins. Elle a également un rôle d'éducation en matière de santé.

L'aide soignante : elle travaille en étroite collaboration avec les infirmières et les agents hospitaliers. Elle peut assister les patients pour le repas, la toilette et les déplacements.

La sage-femme : elle accompagne la femme enceinte dans le suivi normal de sa grossesse, de l'accouchement et de ses suites, afin d'assurer son bien être et celui du nouveau-né.

L'auxiliaire de puériculture : elle se charge des soins d'hygiène, de sécurité et de confort envers l'enfant et sa mère, elle aide et accompagne dans les actions de la vie quotidiennes. Elle apporte son aide à la sage femme, et à l'infirmière au moment des soins.

L'agent hospitalier : il assure l'entretien des chambres et des espaces communs. Il a également une fonction hôtelière et participe à votre confort et bien être.

La secrétaire (accueil, admissions, secrétariat médicaux) : elle assure votre accueil, effectue le recueil de documents administratifs, et gère les rendez-vous avec les médecins.

L'équipe technique : elle est chargée de la maintenance des matériels et équipements, et s'assure également de l'entretien de l'extérieur de la clinique.

D'autres personnes peuvent également assurer votre prise en charge :

- Les kinésithérapeutes
- La diététicienne
- La psychomotricienne
- Les psychologues
- Les brancardiers
- L'assistante sociale

Votre sécurité

Sécurité incendie

La circulaire Ministérielle n°4 du 27/01/1994 rappelle les dispositions relatives à la sécurité contre le risque d'incendie et de panique dans les établissements de santé. La clinique est équipée de systèmes de détection et d'alarme incendie.

Pour des raisons de sécurité, prenez connaissance dès votre arrivée des consignes d'évacuation en cas d'incendie, affichées dans les couloirs de la clinique, et lisez attentivement les consignes « En cas d'incendie ».

Quelques règles à suivre :

- En cas d'incident, veuillez alerter le personnel de l'établissement et suivre leurs instructions.
- En cas d'ordre d'évacuation, suivez les consignes et n'utilisez pas les ascenseurs, ne revenez pas en arrière sans y avoir été invité.
- En cas de fumée, baissez-vous.
- Signalez au personnel toutes anomalies des installations ou des matériels électriques.

EN TOUTE SITUATION, RESTEZ CALME, ET SUIVEZ LES INDICATIONS DU PERSONNEL

Conformément à la réglementation en vigueur, il est strictement interdit de fumer dans l'enceinte de la clinique (décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006). Cette interdiction s'applique aux patients, aux visiteurs et aux professionnels de santé. Par mesure de sécurité il est interdit de brancher des appareils à résistance et des prises multiples, d'allumer des bougies ou tout autre appareil à flamme nue.

Afin de ne pas gêner l'intervention des secours, il est demandé de respecter les interdictions de stationnement sur le parking de la clinique, ainsi que les places réservées aux personnes à mobilité réduite.

Détention illicite

Nous vous informons que la détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool et de toute autre matière dangereuse est interdite au sein de l'établissement.

Médicaments

Dans certains cas, le médecin peut être amené à remplacer votre traitement habituel par une molécule générique. Un pharmacien dirige la pharmacie de l'établissement. Les médicaments fournis sont ceux inscrits dans le livret thérapeutique de l'établissement.

La consommation de médicaments, même usuels, doit faire l'objet d'un avis du médecin qui vous prend en charge afin d'éviter la survenue d'un effet indésirable. N'oubliez pas d'informer le médecin de tout traitement en cours, et de lui remettre votre dernière ordonnance.

A l'admission, un inventaire des médicaments détenus sera réalisé par le médecin et/ou l'équipe soignante. Si le traitement est poursuivi, ces médicaments seront prescrits par le médecin et distribués par l'infirmière. Les médicaments en votre possession, à l'admission, vous seront restitués à la sortie.

Malveillance

Les portes de l'établissement sont fermées la nuit à partir de 20h. Si vous êtes témoin ou confronté à un risque de violence, ne vous exposez pas et faites appel au personnel soignant qui prendra les mesures appropriées.

Préventions des vols

Malgré notre vigilance, des vols peuvent se produire. Evitez d'apporter de grosses sommes d'argent, des objets de valeur ou des bijoux. Toutefois, si vous n'avez pu faire autrement, un coffre est à votre disposition au service des admissions (Vallès), et dans les chambres (Caron).

La Direction de la clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol si vous omettez cette formalité. Tous vos biens strictement personnels (lunettes, lentilles de contact, dentiers, prothèse auditive, bijoux, montres, etc.) restent sous votre garde et sous votre responsabilité.

La démarche qualité et gestion des risques

La démarche qualité et gestion des risques permet d'évaluer et d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients ainsi que la sécurité des soins. L'apparition et le développement d'une telle démarche s'inscrit dans une volonté de maîtrise des coûts et des dépenses de santé, de maîtrise de la qualité et des risques sanitaires, ainsi que de transparence et d'information vis-à-vis des patients et de la population.

Nos équipes médicales, soignantes et administratives, la direction, la conférence médicale d'établissement et les représentants des usagers, s'impliquent dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins. Cette démarche est certifiée tous les quatre ans, par la Haute Autorité de Santé.

La certification de l'HPAM

Introduite au sein du système de santé français par l'ordonnance n°96-346 du 24 avril 1996 portant réforme hospitalière, elle permet d'évaluer la qualité de la prise en charge des patients et le fonctionnement des établissements de santé, grâce à une évaluation externe. Elle pose un cadre pour la démarche qualité au sein d'un établissement de santé et permet d'apprécier la façon dont celle-ci est menée. L'HPAM a été certifié en 2006 et en 2010. La prochaine certification est prévue pour 2014.

Les indicateurs

La démarche qualité s'appuie sur l'utilisation d'indicateurs. Ces derniers permettent de faire le point sur des objectives qualités préalablement définis, et de mesurer le niveau de qualité des soins ou de la prise en charge des patients. Les indicateurs sont nationaux ou élaborés par les professionnels de l'HPAM.

Les indicateurs nationaux de lutte contre les infections nosocomiales :

C'est l'une des priorités de notre établissement. La survenue d'une infection dépend de la fragilité du patient, de son âge, de la complexité des soins qui lui sont délivrés mais aussi d'un niveau d'implication des professionnels. Une note de A à F est attribuée pour chaque indicateur (A étant la meilleure note), et un score agrégé exprimé en pourcentage permet de résumer les quatre indices suivants :

- ICALIN : Mesure la qualité globale de l'organisation pour lutter contre les risques infectieux

- ICSHA : Mesure l'utilisation de solutions hydro alcooliques par nos professionnels et patients
- ICA-LISO : Mesure la qualité de l'organisation pour la prévention des infections post-opératoires
- ICATB : Mesure le bon usage des antibiotiques

Les indicateurs nationaux pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins :

- Tenue du dossier patient
- Délai d'envoi des courriers de fin d'hospitalisation
- Traçabilité de l'évaluation de la douleur
- Traçabilité du dépistage des troubles nutritionnels
- Tenue du dossier anesthésique

Les résultats sont réactualisés chaque année. Vous pouvez prendre connaissance des ces résultats à l'accueil, dans les vitrines d'affichage et sur le site internet de l'HPAM (www.hopital-prive-athis-mons.com)

Les instances

Les Instances sont obligatoires. Elles sont une garantie de bon fonctionnement de l'hôpital. Elles donnent aux Médecins, la possibilité de s'investir dans la gestion de l'établissement.

CME : Conférence Médicale d'Etablissement

Il s'agit d'une instance de concertation et de suggestion entre les Médecins et la Direction de l'établissement.

Que son intervention soit consultative, participative ou informative, la CME :

- Participe à la définition des orientations stratégiques médicales et diverses politiques internes, participe à la réflexion sur les investissements matériels et à la conception des règlements intérieurs organisationnels ;
- Permet l'investissement du corps médical dans les démarches de la clinique par son implication dans les différents Comités et Commissions ;

CLIN : Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

Assisté d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène par site (EOH), il a pour missions de :

- coordonner la prévention, le signalement et la surveillance des infections nosocomiales ;
- élaborer les protocoles et procédures portant sur le déroulement des soins et l'hygiène ;
- participer à la formation des professionnels à l'hygiène ;
- effectuer des évaluations.

CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur

Il a pour missions de :

- définir la politique de lutte contre la douleur ;
- évaluer périodiquement des actions de lutte contre la douleur, dont les résultats sont utilisés pour les programmes d'actions ultérieurs ;
- mettre en œuvre des moyens de lutte contre la douleur ;
- définir les actions d'information et de formation à destination de l'ensemble des professionnels ;
- mettre en place des actions de communication interne ou externe.

CLAN : Comité de Liaison Alimentation Nutrition

Il assure l'organisation et la prévention des risques liés à la préparation, à la distribution des repas, et de tout autre risque nutritionnel.

C'est une structure consultative participant par ses avis et conseils à :

- l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients ;
- l'amélioration de la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition ;
- l'impulsion d'actions adaptées à l'établissement destinées à résoudre des problèmes concernant l'alimentation et/ou la nutrition.

COMEDIMS : Comité du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles

Sous la responsabilité des pharmaciens de l'établissement, ce comité a pour missions de :

- participer à la définition de la politique du médicament et des dispositifs médicaux stériles de l'établissement ;
- élaborer la liste des médicaments et des dispositifs médicaux stériles choisis par l'établissement (livret thérapeutique) ;
- élaborer des procédures et des recommandations en matière de prescription, de bon usage des médicaments et d'utilisation de dispositifs médicaux ;
- lutter contre les affections iatrogènes, dues aux médicaments ou aux dispositifs médicaux ;
- émettre des recommandations sur les médicaments et sur l'utilisation des dispositifs médicaux à partir des évaluations réalisées par les équipes de soins.

COVIGERIS : Comité de Vigilance et de Gestion des Risques

Il a pour missions de :

- élaborer et mettre en œuvre un programme de gestion des risques ;
- coordonner l'ensemble des vigilances sanitaires ;
- analyser les résultats des signalements d'évènements indésirables ;
- hiérarchiser et élaborer des plans d'actions.

CSTH : Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance

Il a pour mission d'améliorer la sécurité des patients transfusés, en veillant à la mise en œuvre des règles et procédures d'hémovigilance. L'hémovigilance est un élément de la sécurité transfusionnelle qui a pour objet la surveillance, l'évaluation et la prévention des incidents et des effets indésirables survenant chez les donneurs ou receveurs de produits sanguins labiles.

Le GIE Santé & Retraite

CLINIQUES

Clinique Sainte Isabelle
Chirurgie - Maternité - Obstétrique

Clinique Alleray-Labrouste
Chirurgie - Médecine - USIC - Chimiothérapie ambulatoire - Consultations externes pluridisciplinaires - Imagerie - Scanner - IRM

Clinique du Parc de Vanves
Soins de Suite - Rééducation fonctionnelle - Kinésithérapie

Hôpital Privé d'Athis Mons
Site Caron
Chirurgie - Maternité - Obstétrique
Consultations externes pluridisciplinaires
Imagerie
Centre de dépistage du cancer du sein

Site Jule Vallès
Médecine - Soins de Suite - Centre d'hémodialyse - Kinésithérapie - Consultations externes pluridisciplinaires - Imagerie - Scanner - IRM

Clinique Jeanne d'Arc
Chirurgie - Maternité - Obstétrique
Consultations externes pluridisciplinaires
Imagerie

Hôpital Privé de Thiais
Chirurgie - Médecine - Soins de suite - Urgences - Centre d'hémodialyse - Kinésithérapie - Consultations externes pluridisciplinaires - Imagerie - Scanner - IRM - Radiothérapie

Hôpital Privé du Val d'Yerres
Chirurgie - Médecine - Réanimation soins continus - UPATOU - Chimiothérapie ambulatoire - Kinésithérapie - Consultations externes pluridisciplinaires - Imagerie - Scanner

Clinique du Docteur Boyer
Soins de suite et de réadaptation polyvalents et de reconnaissance cancérologique - Kinésithérapie

CENTRES SPECIALISES

Clinique de Villecresnes
Médecine - Soins de Suite
Nutrition - Obésité - Diabète
Consultations externes pluridisciplinaires
Kinésithérapie

Centre Saint-Michel
Nutrition - Obésité - Diabète
Gynécologie Obstétrique
Consultations médicales spécialisées

Centre Luxembourg
Consultations médicales pluridisciplinaires
Centre d'imagerie médicale pour la femme
Centre de dépistage du cancer du sein

Centre Voltaire
Kinésithérapie - Ostéopathie - Rhumatologie
Nutrition - Grossesse et rééducation - Podologie - Psychologie - Balnéothérapie

Centre Labrouste-Convention
Centre de consultations ophtalmologiques
Consultation - Exploration - Prévention - Chirurgie - Urgence

Centre Labrouste-Rosenwald
Centre de consultations cardiologiques

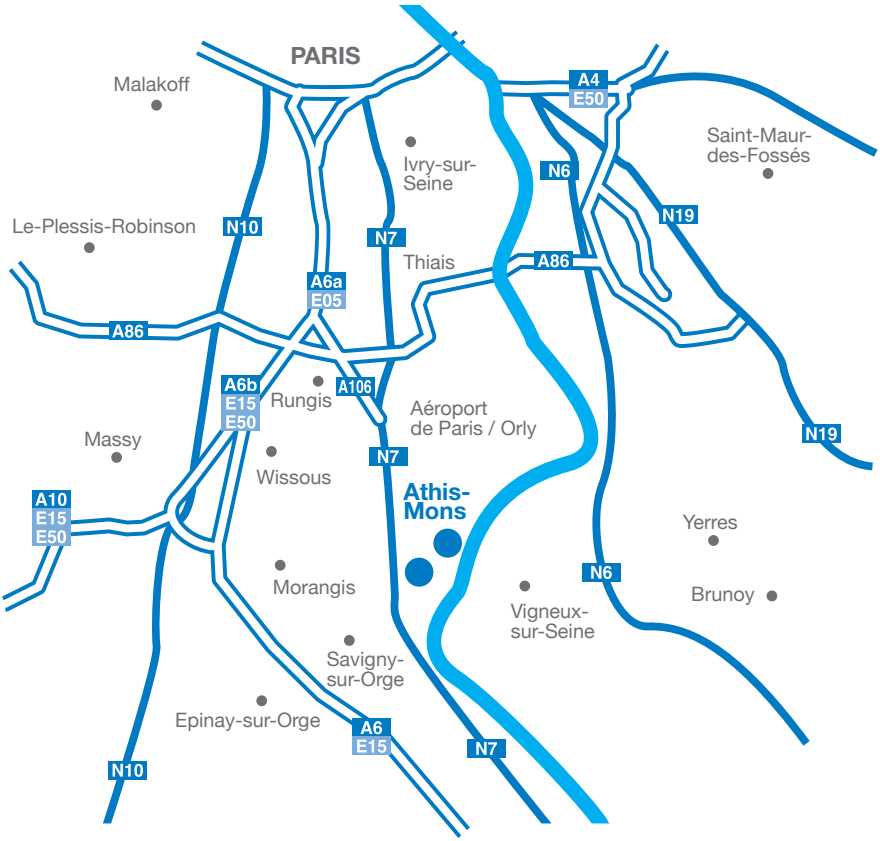
EHPAD

La Résidence du Marais

Le Château de Lormoy

Notre Dame d'Espérance

Plan



hôpital privé
ATHIS-MONS

SITE CARON
111 rue Caron
91200 ATHIS-MONS

SITE JULES VALLÈS
38 av. Jules Vallès
91200 ATHIS-MONS

www.hpam.fr

La Clinique de Villecresnes est un établissement adhérent
du **GIE Santé & Retraite.**