L'Equipe Médicale
Liste des Praticiens conventionnés

ANESTHESIE - REANIMATION

Dr BUISSET Luc	04.94.98.70.57
Dr PICARD Philippe	04.94.98.70.57
Dr VUILLET Michel	04.94.98.70.57
Dr WERNER COUDURES Stéphanie	04.94.98.70.57

CARDIOLOGIE

Dr COLIN Rémy	04.94.92.27.57
Dr FOUQUE Michel	04.94.92.27.57
Dr GILLET Thierry	04.94.92.27.57
Dr GIULIANI Pierre	04.94.92.27.57
Dr MASSON Stéphane	04.94.92.27.57

CHIRURGIE DENTAIRE

Dr COLLIN Matthieu	04.94.29.60.15
Dr SUDRE Jean-Christophe	04.94.41.39.10

CHIRURGIE VASCULAIRE

Dr TOMMASI Gianvittorio	04.98.07.03.40

CHIRURGIE VISCERALE

Dr STEINER Etienne	04.94.92.50.60

CHIRURGIE PLASTIQUE, REPARATRICE ET ESTHETIQUE

Dr NGUYEN Pierre	04.94.41.06.04
Dr PERICHAUD Patrick	04.94.62.71.78
Dr ROCHEBILIERE Arnaud	04.94.91.59.06

DERMATOLOGIE

Dr KRAFFT Thierry	04.94.92.98.92

ENDOCRINOLOGIE

Dr FONTAINE Guy	04.98.00.97.77

GASTRO-ENTEROLOGIE ENDOSCOPIE DIGESTIVE

Dr DELABRE Benoît	04.94.60.97.14
Dr JULLIEN Brigitte	04.94.91.08.84
Dr POGGI Jean-Pierre	04.94.92.50.60
Dr PRIGNET Jean-Michel	04.94.92.50.60

GYNECOLOGIE CHIRURGICALE

Dr TRAPE Pierre	04.94.41.16.98

KINESITHERAPIE

Mr BOSCHI Nicolas	08.26.46.26.00
Mr RIPOLL Hugo	06.24.63.49.95
Mr DELOR Emmanuel	08.82.91.92.16

OPHTALMOLOGIE

Dr COHEN Bernard	04.94.22.34.12
Pr DAUBAS Pierre	04.94.41.01.36
Dr NICOLAI Jean-François	04.94.91.34.91
Dr REYNAL Catherine	04.94.93.16.67

ORTHOPEDIE ET TRAUMATOLOGIE

Dr AZAM Fabien	04.94.22.51.28
Dr CASALONGA Dominique	04.94.92.50.60
Dr FORISSIER David	04.98.00.11.30
Dr FYON Dominique	04.94.31.10.75
Dr GADEA François	04.94.92.35.22
Dr GADEA José	04.94.92.35.22
Dr LEININGER Pierre	04.94.92.50.60
Pr LEVADOUX Michel	09.66.96.44.57
Dr MICHAUT Christophe	04.94.92.35.22
Dr PAOLI Alain	04.94.31.10.75
Dr ROGÉ Franck	04.94.89.40.51

OTO - RHINO - LARYNGOLOGIE

Dr KAROUTCHI Alain	04.94.27.21.57

PNEUMOLOGIE

Dr LARROUSSE Mathieu	04.94.92.67.17
Dr PACCHIONI Catherine	04.94.92.67.17
Dr SALLETTAZ Philippe	04.94.92.67.17
Dr TEROL Bernard	04.94.92.67.17

STOMATOLOGIE

Dr BELLONI Didier	04.94.62.38.92
Dr BOUREZAK Zoubir	04.94.92.75.89

LABORATOIRE D'ANALYSES MEDICALES

Laboratoire CERBALLIANCE	04.13.42.12.58

LABORATOIRE D'ANATOMOPATHOLOGIE

Laboratoire MEDIPATH	04.94.92.29.81

… Sommaire …

Page

1. **Organisation générale** 4

2. **Plan de l'Etablissement** 6

3. **Votre admission** 7

4. **En vue de l'intervention** 9

5. **Votre séjour** 11

6. **Votre sortie** 14

7. **Qualité et sécurité des soins :** 16
   - **C**omité de **L**utte contre les **I**nfections **N**osocomiales (CLIN)
   - **C**omité de **Lu**tte contre la **D**ouleur (CLUD)
   - **Co**mité des **Vi**gilances et de **Ge**stion des **Ris**ques (COVIGERIS)
   - **C**omité de **S**écurité **T**ransfusionnelle et d'**H**émovigilance (CSTH)
   - **Co**mmission du **Mé**dicament et des **Di**spositifs **M**édicaux **S**tériles (COMEDIMS)
   - **C**omité de **L**iaison **A**limentation **N**utrition (CLAN)
   - Démarche Qualité – Certification de la **H**aute **A**utorité de **S**anté (HAS)

8. **Droits et obligations du patient :** 20
   - Consentement éclairé
   - Accès à votre dossier médical
   - **P**rogramme de **M**édicalisation du **S**ystème d'**I**nformation (PMSI)
   - **C**ommission **D**es **U**sagers (CDU)
   - Protection juridique des majeurs protégés
   - Consignes de sécurité
   - Personnes de confiance / Personne à contacter
   - Recherche biomédicale
   - Don d'organes et de tissus
   - Directives anticipées

Annexes 23

- Principes généraux de la Charte de la personne hospitalisée
- Charte du respect de la Confidentialité, de la Dignité et de l'Intimité du patient
- Informations relatives à la lutte contre la douleur (adulte)
- Informations relatives à la lutte contre la douleur (enfant)

1. Organisation générale

La Direction

Directeur Général ESM : Dr. Bruno THIRE

Directeur ESM / Responsable Qualité : Marie-Christine LUCCIONI

Directeur ESM / Risques & Vigilances : Dr. Sophie D'JOURNO

Directeur ESM / Responsable des Achats : Jean-Benoît BOSCHI

Directeur ESM / DRH Paie Emplois Compétences : Anne CATIL

Directeur ESM / DRH Instances Formation Contentieux : Martine FOSSIER

Directeur ESM / Directrice Administratif et Financier : Sandrine PASSIS

Directeur ESM / Soins et Nutrition : Catherine AGULLO

Directeur ESM / Soins et Hygiène : Anne-Marie ROMAN

Directeur Adjoint ESM / Blocs Opératoires / Relations usagers : Nicolas MAINGUY

L'équipe médicale, paramédicale et logistique

L'équipe médicale et paramédicale se tient à votre disposition 24h/24h et veillera à ce que votre séjour se passe dans les meilleures conditions, tant au niveau de la qualité et de la sécurité des soins, que de votre confort.
Au cours de votre séjour, vous serez en relation avec des praticiens, du personnel paramédical (infirmier(e)s, aides-soignant(e)s), et du personnel de service, tous facilement identifiables grâce à leur badge (comportant leur nom, prénom et qualification).
Toute personne entrant dans votre chambre doit s'identifier. N'hésitez jamais à lui demander son nom, ses responsabilités et sa fonction.

En service de chirurgie :

- **L'équipe médicale et chirurgicale** élabore un diagnostic, prescrit les soins nécessaires à votre état de santé et assure votre suivi médical :
  - ***Les médecins et les chirurgiens*** coordonnent les soins. Ils prescrivent les thérapeutiques et les examens nécessaires.
  - ***Le médecin anesthésiste*** se renseigne sur vos antécédents médicaux et chirurgicaux. Il vous explique son rôle pendant votre hospitalisation car il intervient avant, pendant et après votre intervention chirurgicale.
- **L'équipe soignante :**
  - ***La Responsable des Services de Soins*** est chargée de la gestion et de l'organisation des soins infirmiers dans le service où vous êtes hospitalisé(e). Elle supervise les équipes et veille, dans les différents services, à l'environnement et à la qualité de votre séjour.
    Elle assure aussi la liaison avec l'administration. Elle anime l'équipe soignante et coordonne les différents intervenants. Elle pourra répondre à toutes vos interrogations concernant votre hospitalisation et vous assistera, si besoin, pour préparer les modalités de votre sortie. En cas de difficulté de compréhension de notre langue, elle peut également vous mettre en relation avec un(e) interprète.
  - ***Les infirmier(e)s*** dispensent les soins et administrent les traitements prescrits par les médecins, surveillent l'évolution de votre état de santé, assurent vos soins au quotidien et vous prodiguent des conseils adaptés.
  - ***Les aides soignant(e)s*** accompagnent et aident les infirmier(e)s lors des soins. Ils peuvent aussi vous assister dans les actes de la vie quotidienne tels que vos prises de repas, votre toilette, vos déplacements et prennent soin de votre environnement.
  - ***Les agents des services hospitaliers*** chargé(e)s de l'entretien des locaux et de la distribution des repas, contribuent au maintien de l'hygiène et à l'amélioration de votre confort.
  - ***Les brancardier(e)s*** permettent de vous déplacer, si votre état de santé le nécessite, vers les services internes de l'Etablissement et vers le bloc opératoire.
  - ***La secrétaire administrative*** vous aide dans vos formalités d'entrée et de sortie, et fait le lien avec votre entourage.
  - ***Les masseurs kinésithérapeutes*** et les autres professionnels de rééducation peuvent intervenir sur avis médical.
  - ***Les manipulateurs en électroradiologie médicale et les techniciens de laboratoire*** interviennent directement dans l'élaboration du diagnostic en réalisant les examens prescrits par l'équipe médicale.
  - ***La secrétaire médicale*** est l'interlocutrice assurant le relais entre l'équipe médicale du service et votre médecin traitant.
  - ***L'assistante sociale*** vous aidera à résoudre vos difficultés administratives,

professionnelles ou familiales. Pour être mis en relation avec l'assistante sociale de votre commune, vous devez en faire la demande auprès du personnel soignant. En cas d'immobilisation, l'assistante sociale peut vous rendre visite.

- ***La diététicienne*** dispense des conseils nutritionnels et, sur prescription médicale, participe à l'éducation et à la rééducation nutritionnelle des patients atteints de troubles du métabolisme ou de l'alimentation, par l'élaboration d'un bilan diététique personnalisé et une éducation diététique adaptée.
- ***La psychologue*** peut vous rencontrer si vous en ressentez le besoin, dans une démarche de soutien, d'accompagnement durant votre séjour ou votre parcours de soins au sein de l'Etablissement. Vous pouvez la contacter si besoin par l'intermédiaire du médecin ou de l'équipe soignante ou directement

Au bloc opératoire :

- ***Le Responsable du bloc opératoire*** assurent la gestion et l'organisation du bloc opératoire.
- ***L'équipe chirurgicale et médicale*** est composée de praticiens de diverses spécialités et de médecins-anesthésistes réanimateurs.
- ***L'équipe paramédicale*** est composée d'infirmier(e)s et d'aides soignant(e)s spécialisés et/ou formés aux activités spécifiques du bloc opératoire.

La Pharmacie à Usage Intérieur (PUI) :

Le Pharmacien Gérant a en charge 2 secteurs d'activité dans le cadre de :

- <u>l'Unité Pharmacie</u> : l'approvisionnement et la dispensation des médicaments et Dispositifs Médicaux
- <u>l'Unité Stérilisation</u> : la stérilisation des dispositifs médicaux réutilisables

L'équipe logistique :

L'équipe logistique, que vous ne rencontrez pas souvent, est composée des personnels des services médico-techniques, logistiques et administratifs chargés de la maintenance des locaux et des matériels, de l'approvisionnement et de la gestion administrative. Ils contribuent au bon déroulement de votre séjour, de vos soins et de votre confort.

Les étudiants :

Les étudiants, encadrés par leurs aînés, sont là pour perfectionner leur savoir. Ils seront peut-être amenés à vous donner des soins au cours de votre séjour avec votre consentement (cf. Livret d'Information Patient).

L'activité

Elle est répartie de la manière suivante :

- ***Chirurgie Orthopédique et Traumatologique***
- ***Chirurgie Viscérale – Esthétique – ORL – Gastro-entérologie***
- ***Chirurgie et anesthésie ambulatoires :*** *Adenoidectomies / Arthroscopies du genou hors ligamentoplasties / Avulsion dentaire / Chirurgie anale / Chirurgie canal carpien et autres libérations nerveuses (MS) / Chirurgie col, vulve, vagin / Chirurgie de l'avant pied / Chirurgie de la conjonctive (pterygion) / Chirurgie de la main / Chirurgie de la main Chirurgie de la maladie de Dupuytren / Chirurgie de la main Chirurgie réparatrice des ligaments et tendons / Chirurgie des bourses / Chirurgie des Hernies de l'enfant / Chirurgie des hernies abdominales / Chirurgie des hernies inguinales / Chirurgie des maxillaires / Chirurgie des varices / Chirurgie du cristallin / Chirurgie du nez / Chirurgie du sein/tumorectomie / Chirurgie de l'épaule / Chirurgie strabisme / Chirurgie uterus / Exérèses de kystes synoviaux / Interruption tubaire*

- ***Anesthésie-réanimation***
- ***Imagerie médicale*** *:* Radiologie Conventionnelle, Echographie, Doppler
- ***Exploration fonctionnelle*** *:* Epreuves d'efforts cardiaques et cardio-respiratoires, rythmologie, Pace-Maker, explorations cardiaques trans-oesophagiennes, explorations vasculaires périphériques par écho-doppler
- ***Laboratoire d'Analyses médicales***
- ***Cabinet d'anatomie et de cytopathologie***

Le plateau technique

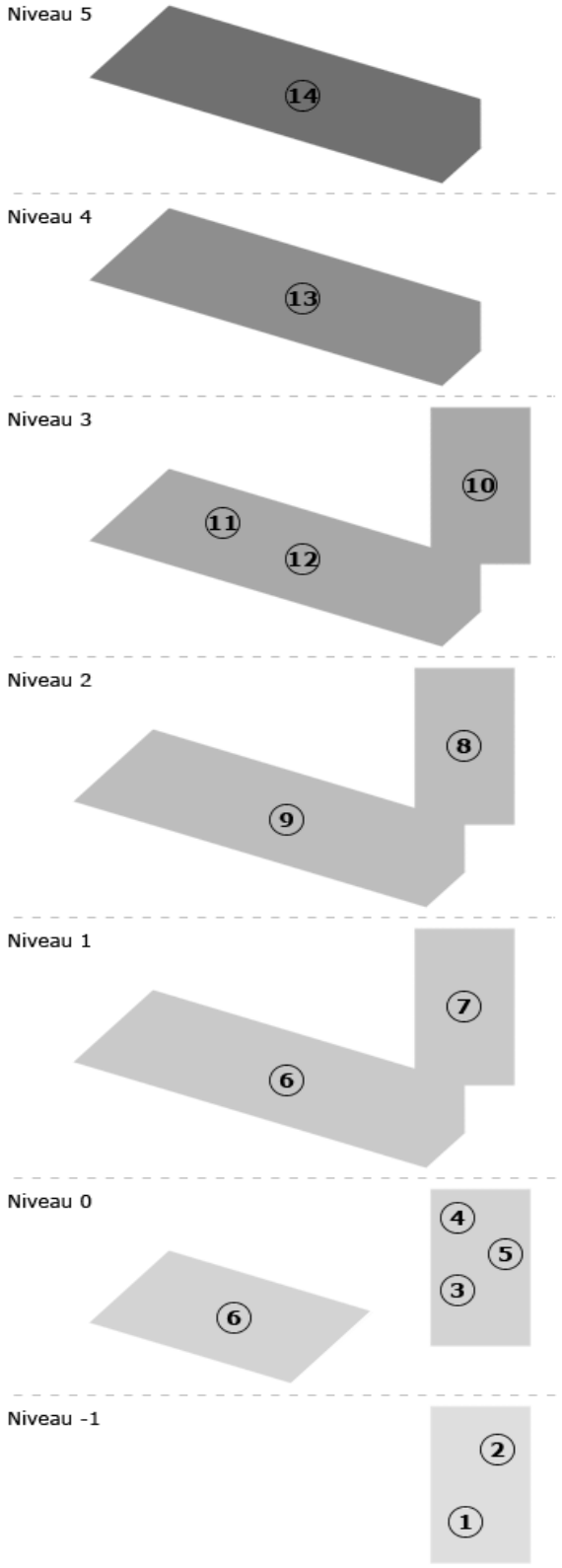
L'Etablissement dispose d'un plateau technique de haut niveau avec un secteur opératoire comprenant :

- ***Un bloc opératoire général (chirurgie classique) avec*** 4 salles d'intervention « hyper-aseptiques à différentiel de pression », 1 Salle de Surveillance Post-Interventionnelle (SSPI) équipée de 6 postes et 1 stérilisation centrale
- ***Un bloc ambulatoire (chirurgie ambulatoire et endoscopie)*** avec 3 salles d'intervention, (dont 1 salle d'endoscopie) et 1 salle de réveil équipée de 4 postes

2. Plan de l'établissement

L'Etablissement est composé de 2 bâtiments et plusieurs niveaux :

- Bâtiment 1 (le rose, entrée de l'Etablissement)
- Bâtiment 2 (le blanc, entrée Consultations)



14 : Locaux Techniques
Pharmacie à Usage Intérieur (6)

13 : Bloc Opératoire Général

11 : Service de Chirurgie

10 : Cuisine Centrale

9 : Service de Chirurgie

8 : Service de Chirurgie

7 : Unité de Chirurgie Ambulatoire

6 : Centre de Consultations
Consultations

6 : Centre de Consultations
Consultations d'Anesthésie

5 : Consultations Externes

4 : Services administratifs

3 : Accueil, Admissions / Sortie

2 : Bloc Opératoire Ambulatoire

1 : Imagerie

Une signalétique interne oriente les patients et les visiteurs vers les différents services de l'établissement.

3. Votre admission

Une hôtesse d'accueil se tient à votre disposition dans le hall d'entrée de l'Etablissement pour vous aider dans vos démarches administratives et vous donner toutes informations utiles, ainsi qu'à vos visiteurs de :

- **7h00 à 19h30** du lundi au vendredi
- **8h30 à 14h00** le samedi
- **14h30 à 19h00** le dimanche et jours fériés

Pré-admission

Lors d'un entretien avec votre médecin spécialiste, une information vous sera délivrée sur l'acte médical ou chirurgical envisagé, sur les complications possibles et sur le montant des honoraires et dépassements éventuels. Un Livret d'Information Patient vous sera également remis lors de cette consultation avec votre praticien.

La consultation pré-anesthésique est obligatoire. L'anesthésie est un ensemble de techniques permettant la réalisation d'un acte chirurgical ou médical (endoscopie, radiologie, etc...) en supprimant ou en atténuant la douleur. La consultation pré-anesthésique doit être effectuée avant toute anesthésie générale ou loco-régionale plusieurs jours avant l'intervention ; n'oubliez pas de vous y rendre avec vos résultats d'examens biologiques récents, votre **traitement médical** et votre **Livret d'Information Patient comprenant le questionnaire pré-anesthésique, le tout, dûment complété et signé.**

Après celle-ci, nous vous recommandons de passer par l'Accueil afin de préparer votre dossier administratif.

P Pour effectuer les formalités de pré-admission, vous devez vous munir des documents suivants :

- Votre carte d'identité ou passeport en cours de validité
- Votre carte vitale d'assuré social **A JOUR** ou une carte d'affiliation à un autre organisme
- Votre carte mutualiste ou accord de prise en charge si vous bénéficiez d'une mutuelle
- **Vos ordonnances et vos médicaments en cours si vous suivez un traitement**
- Vos examens complémentaires : résultats des analyses biologiques, radiographies, scanner, examen cardiologique (ECG)…
- Votre carte de groupe sanguin, si vous en possédez une

Et selon les cas :

- **Justificatif du 100% éventuel à fournir ou à indiquer**
- **Carnet de soins gratuit** si vous êtes bénéficiaire au titre de l'Art. 115 (Anciens combattants et Victimes de guerre)
- **Triptyque ou déclaration d'accident** si votre hospitalisation est en relation avec un accident du travail
- **Attestation de Couverture Médicale Universelle (CMU)**

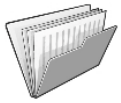
En plus des documents listés ci-dessus, **pour un PATIENT MINEUR, il est obligatoire de présenter les documents suivants :**

- **La carte d'identité ou le passeport en cours de validité du ou des titulaires de l'autorité parentale**
- **Le livret de famille**
- Le carnet de santé et de vaccination
- L'autorisation d'anesthésier, d'opérer, de pratiquer les soins signée par les titulaires de l'autorité parentale (Cf. Livret d'Information Patient)
- En cas d'hospitalisation pour Interruption Volontaire de Grossesse en l'absence du consentement parental, la mineure devra être accompagnée par une personne majeure de son choix (Circulaire du 26 septembre 2001). Munissez-vous de votre attestation du planning familial.

Tout mineur doit être accompagné lors de son hospitalisation par le père, la mère, le tuteur légal ou par une personne munie d'une autorisation d'anesthésier et d'opérer. Une pièce d'identité de l'accompagnant doit être obligatoirement présentée à l'infirmier(ère) du service, une copie sera conservée dans le dossier patient.

Admission / Sortie

Les formalités d'admission et de sortie s'effectuent au Bureau des admissions, situé dans le hall d'accueil, au rez-de-chaussée de l'Etablissement :



- admissions : de **15h00 à 17h30** du lundi au vendredi et de **15h00 à 17h30** le dimanche
- sorties : de **9h00 à 13h00** du lundi au samedi

Une caution / garantie globale de 350 € (chèque, CB ou espèces) vous sera demandée lors de votre admission et vous sera restituée par courrier, après le solde intégral de votre dossier (remboursement de l'établissement par la Sécurité Sociale et votre Mutuelle) sous 30 jours minimum.

Une participation forfaitaire de 18 €, destinée aux organismes d'Assurance Maladie, sera à régler (décret 707 du 19 juin 2006 Article 1er).

Une majoration forfaitaire de 15 € sera appliquée à toute facture dont le règlement, s'il demeure à votre charge, n'est pas intervenu dans un délai d'un mois après la date de votre sortie.

En raison du nombre croissant d'impayés, aucune exception ne pourra être faite compte tenu de ces informations.

Le Service Ambulatoire situé au 1er étage de l'Etablissement est ouvert du lundi au vendredi de **7h00 à 19h30** (téléphone : 04 94 19 89 02).

Si votre hospitalisation se fait en urgence, les formalités d'admission sont réduites au minimum, et le dossier sera complété ultérieurement par le patient lui-même à son chevet, ou par un membre de sa famille ou de son entourage au bureau des admissions. La demande de ces renseignements peut vous paraître inopportune en de pareils moments, nous vous remercions d'être compréhensifs. Votre identité permet votre reconnaissance administrative et médicale. Notre Etablissement travaille en collaboration étroite avec le service de garde 24h/24h organisé par les Médecins de ville.
Votre médecin traitant sera informé, si vous le souhaitez, du déroulement de vos soins. Il pourra sur votre demande, consultez votre dossier médical dans le respect des règles de déontologie.

Cas particuliers :

- Nous comptons sur votre concours pour nous fournir les pièces de prise en charge nécessaires, en particulier celles concernant votre organisme complémentaire (mutuelle). A défaut, une provision correspondant à l'estimation du montant de vos frais d'hospitalisation pourra être exigée.

- Si vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale ou si votre prise en charge n'a pas été acceptée, vous devrez régler l'intégralité des frais d'hospitalisation. Un acompte vous sera alors demandé à l'admission dont le montant sera variable en fonction du type de l'intervention et des frais restant éventuellement à votre charge (forfait journalier, télévision, téléphone, chambre particulière…). Ce chèque vous sera restitué par courrier après le paiement intégral de votre facture.

- Si vous n'êtes pas couvert par la Sécurité Sociale Française, une estimation vous sera fournie pour signature.

- N'oubliez pas de prévenir votre employeur de votre absence, en lui adressant le bulletin de situation qui vous sera remis par le bureau des sorties.

La douche préopératoire : prévention des infections nosocomiales

La prévention des infections nosocomiales en chirurgie commence au domicile ou à l'Hôpital la veille au soir de l'opération par des mesures du domaine de l'hygiène de base que sont la douche ou la toilette corporelle, le shampooing et le brossage des dents… et se poursuivra tout au long de l'hospitalisation avec une attention particulière le jour de l'opération.

Le Saviez-vous ?

Le corps humain contient 10 fois plus de germes que de cellules…
Même saine, la peau et les muqueuses (nez, bouches, tube digestif, parties génitales…) sont largement colonisées par des microorganismes[1] plus connus sous le nom de microbes.

La préparation de la peau avant une opération chirurgicale est essentielle pour prévenir le risque d'infection nosocomiale du site opératoire puisqu'elle permet de nettoyer la peau et d'abaisser le nombre de microorganismes[1] (microbes) présents sur la peau afin qu'ils ne pénètrent pas dans le corps par l'incision chirurgicale.

Cette préparation s'effectue en plusieurs étapes, la douche préopératoire en est la première.

Les experts hygiénistes[2] recommandent deux douches, une la veille de l'opération (cheveux compris) et une le jour de l'intervention.

La douche peut être effectuée avec le savon ou le gel douche de la maison, la veille de l'intervention. Le shampooing peut être réalisé avec un shampooing ordinaire.

Le jour de l'intervention vous prendrez une douche 2 heures avant l'intervention.

Cette douche préopératoire sera suivie au niveau du bloc opératoire d'une détersion[3] du site opératoire avec un savon antiseptique[4]. Cette détersion permet d'éliminer la flore microbienne transitoire de la peau et de diminuer de manière importante et ponctuelle la flore permanente de la peau.

Microorganisme *[1]* ***= organisme microscopique*** *= terme générique utilisé pour définir des particules biologiques (bactéries, virus, champignons, parasites…) capables de se multiplier selon des critères variables de température, d'humidité, de substrats présents.*
Experts hygiénistes *[2] = regroupement de sociétés savantes et de professionnels de l'hygiène autour de « gestion préopératoire du risque infectieux ». Conférence de consensus sur ce thème – Paris 05 mars 2004.*
Détersion *[3] = nettoyage de la peau avec un savon antiseptique.*
Antiseptique *[4] = produit ou procédé utilisé pour l'antisepsie dans des conditions définies /* ***Antisepsie*** *= opération au résultat momentané permettant, au niveau des tissus vivants, dans la limite de leur tolérance, d'éliminer ou de tuer les micro-organismes et/ou d'inactiver les virus, en fonction des objectifs fixés.*

Au domicile comme à l'Hôpital, la douche s'accompagne :

- d'un brossage des dents ou d'un soin de bouche (appareil dentaire)
- de linge de toilette propre : gant propre, serviette d'essuyage propre

Pour rester propre après la douche :

- d'un pyjama ou d'une chemise de nuit propre (la veille au soir de l'opération)
- de sous-vêtements et habits propres (pour se rendre à l'Hôpital)
- d'une chemise d'opéré propre (le jour de l'opération en service de soins)

Enfin, la literie doit aussi être propre (draps, taie d'oreiller changés pour l'occasion).

Recommandations pratiques qui rendent la douche préopératoire efficace

- **Patient adulte dépendant** : les proches et le personnel soignant apportent aide et assistance.
- **Enfants** : les proches apportent aide et assistance.
- **Patient autonome** : il procède lui-même à la réalisation de ses douches.

Pour une douche préopératoire efficace, vous devez :

- ôter le maquillage et le vernis à ongles, les faux ongles (les ongles doivent être courts et nets).
- retirer vos bijoux, piercing compris.
- vous mouiller l'ensemble du corps, des cheveux jusqu'aux pieds.
- vous savonner à mains nues ou avec un gant propre, de haut en bas (à l'exception des yeux)

Cheveux
⇩
Visage et cou
Insister sur le nez, les oreilles
⇩
Thorax et membres supérieurs
Insister sur les aisselles
⇩
Abdomen
Insister sur le nombril, la région des organes génitaux, le pli inter-fessier
⇩
Membres inférieurs
Insister sur les pieds et entre les orteils

- vous rincer abondamment et soigneusement de haut en bas
- renouveler une fois encore l'opération de lavage en insistant sur les mêmes parties du corps
- vous essuyer avec une serviette propre
- vous vêtir avec du linge propre

Attention, le rasage de la zone opératoire avec un rasoir mécanique est fortement déconseillé.

Consignes générales avant toute intervention chirurgicale

Concernant l'anesthésie

Si votre état de santé se modifiait entre votre consultation pré-anesthésique et votre admission (changement de traitement, état fébrile ou infectieux, grossesse), prévenez au plus tôt votre Praticien ou la Direction des Soins en téléphonant au standard de l'Etablissement (numéro de téléphone en page de garde du présent livret).

Pensez à retirer vos verres ou lentilles de contact ; si vous portez une prothèse dentaire, munissez-vous d'une boîte de rangement, car vous devrez retirer votre prothèse avant de vous rendre au bloc opératoire.

Présentez-vous sans maquillage, sans vernis à ongles, ni faux ongles, sans bijoux ni piercings.

Avant l'anesthésie

Vous devez être **à jeun**
(ni boire, ni manger, ni mâcher de chewing-gum, ni sucette pour les enfants)
durant les 6 heures qui précèdent l'heure prévue pour votre anesthésie.

De plus, il est strictement **interdit de consommer de l'alcool et/ou de fumer (y compris cigarette électronique)**
durant les 12 heures
qui précèdent votre admission.

5. Votre séjour

Identification et confidentialité

Dans le cadre de l'application de la Charte de la personne hospitalisée et de la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé, des bracelets d'identification ont été mis en place.
L'objectif de ces bracelets est de renforcer la sécurité d'identification du patient aux différentes étapes de sa prise en charge dans le respect des règles de confidentialité.

Les chambres

Toutes les chambres sont équipées d'un mobilier fonctionnel, d'un cabinet de toilette, d'un téléviseur (avec supplément – voir fiche « Informations pratiques » présente dans les Services de Soins), d'un téléphone avec ligne directe (avec supplément – voir fiche « Informations pratiques ») et d'un système d'appel du personnel soignant.
Pour la sécurité des soins, les chambres postopératoires sont équipées d'un dispositif de surveillance vidéo individuelle.
Si vous désirez une chambre particulière (avec supplément – voir fiche « Informations pratiques »), vous devez en faire la demande lors de la planification de votre intervention au cabinet du chirurgien. **Votre demande ne sera accordée qu'en fonction de votre pathologie et surtout des disponibilités le jour de votre admission.**
Vous pouvez, si vous le désirez, demander un repas et/ou un lit accompagnant (avec supplément - voir fiche « Informations pratiques »). Le lit accompagnant ne peut être demandé que dans le cas d'une chambre particulière ou avec l'accord du second patient dans les chambres doubles. Ainsi une personne de votre choix, sauf contre-indication médicale, peut vous accompagner durant votre séjour.
Certaines mutuelles ou assurances peuvent participer à ces frais (veuillez contacter votre organisme).

Le nécessaire de toilette et l'hygiène personnelle

Vous devez apporter votre linge personnel (robe de chambre, pyjama, sous-vêtements, chaussons…) et votre nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, rasoir, savon, peigne, serviettes de bain, gants...).
L'entretien de votre linge reste à votre charge.

Une bonne hygiène corporelle est essentielle à votre santé, votre confort et votre bien-être. Pensez à faire une toilette rigoureuse avant votre admission, vous contribuerez ainsi à la prévention du risque d'infection nosocomiale.

Traitement pharmaceutique

Il vous est demandé lors de votre hospitalisation, d'amener l'intégralité de votre traitement médicamenteux en cours, accompagné des prescriptions médicales correspondantes, afin que le personnel infirmier s'assure qu'aucun médicament pris dans les jours précédents votre hospitalisation ne soit contre-indiqué avec l'intervention que vous allez subir.
Lors de votre admission ce traitement devra être remis au personnel infirmier du service (la législation interdit que le patient conserve des médicaments dans sa chambre ; en effet toute automédication peut entraîner des risques de surdosage et d'interactions médicamenteuses). Vous vous engagez donc à ne conserver aucun médicament avec vous, conformément à votre déclaration signée dans le livret d'information du patient.

Le traitement pharmaceutique qui vous est prescrit durant votre séjour est fourni par la Pharmacie à usage intérieur de l'établissement. L'utilisation de médicaments autres que ceux délivrés par l'établissement est interdite. Toutefois si des médicaments de votre traitement de ville maintenus pendant l'hospitalisation s'avéraient indisponibles et insubstituables, nous nous réservons la possibilité (jusqu'au réapprovisionnement par la PUI) d'avoir recours à vos médicaments personnels après vérification de la qualité de ceux-ci.

Le téléphone

Chaque lit (à l'exception des lits des Unités de Surveillance Continue et Chirurgie Ambulatoire) dispose d'un téléphone avec un accès direct à l'extérieur en composant le 0 suivi du n° d'appel de votre correspondant. Pensez également à communiquer à vos proches le numéro de votre chambre, car notre installation téléphonique vous permet d'être joignable de l'extérieur, à partir de votre numéro de chambre, en composant préalablement le 0 826 46 26 00.
Le forfait de mise à disposition de ligne et les communications vous seront facturés à la fin de

votre séjour (voir fiche « Informations pratiques »).

L'utilisation de téléphones mobiles est interdite dans l'enceinte de l'Etablissement, en raison des risques de perturbation des dispositifs médicaux (Circulaire du Ministère de la Santé DH/EM1 n° 40 du 09/10/1995).

La télévision

Toutes les chambres des services d'hospitalisation sont équipées d'une télévision (avec supplément – voir fiche « Informations pratiques »).
Veillez à respecter la tranquillité et le repos des autres patients en modérant le niveau sonore de la télévision.

Les repas

Les repas sont élaborés et cuisinés selon les procédures les plus modernes (méthode HACCP*), garantissant à tous les stades de la chaîne une parfaite hygiène et un suivi diététique. Ils sont déterminés en concertation avec le Praticien et la Diététicienne, en fonction de votre état de santé.
Les repas sont servis dans les chambres par les aides soignant(e)s et les employé(e)s de service hospitaliers aux heures suivantes :

- Le petit déjeuner à partir de 7h45
- Le déjeuner à partir de 12h00
- Le dîner à partir de 18h15

Si vous êtes admis dans l'unité de chirurgie ambulatoire, une collation vous sera servie avant votre départ.
Vous pouvez demander un petit-déjeuner ou un repas supplémentaire pour un accompagnant (avec supplément – voir fiche « Informations pratiques »). Pour cela, faites-en la demande à l'avance auprès du bureau des admissions : avant 10h00 pour le déjeuner et avant 16h00 pour le dîner et le petit déjeuner.
Une liste des hôtels et restaurants de proximité est tenue à votre disposition auprès de l'Hôtesse d'Accueil.
Nous vous recommandons de ne pas vous faire apporter d'aliments et de boissons sans savoir au préalable s'ils vous sont autorisés. De plus, l'introduction de boissons alcoolisées est interdite dans l'établissement.
Un distributeur de boissons chaudes et froides ainsi qu'un distributeur de confiseries, sont à votre disposition dans le hall d'accueil.

*Hazard Analysis Critical Control Point (Analyse des dangers et des points critiques à maîtriser)

Le courrier

Le courrier « arrivée » est distribué tous les jours dans votre chambre.
Vous pouvez remettre votre courrier « départ » timbré à l'accueil tous les jours avant 16 heures (sauf le week-end), notre hôtesse se chargera de le faire expédier.
Si vous ne pouvez pas vous déplacer, adressez-vous au personnel soignant.
Veillez à bien préciser à vos correspondants, l'adresse exacte de l'Etablissement, votre service d'hospitalisation, vos nom et prénom ainsi que le numéro de votre chambre, afin de faciliter l'acheminement de votre courrier.

La circulation dans l'Etablissement

Dans l'intérêt de tous, le silence dans le couloir est de rigueur. Le port de la robe de chambre ou d'une tenue décente est obligatoire en dehors de la chambre.
Nous vous demandons de prévenir l'Infirmier(e) de votre absence de la chambre car des examens complémentaires peuvent avoir été prévus à votre intention.
Pour des raisons de sécurité sanitaire, nous vous remercions de ne pas séjourner dans le hall d'accueil, et de respecter l'interdiction d'accès à certains locaux selon la signalétique.

Le culte

Sur demande auprès du personnel soignant, vous pouvez recevoir la visite d'un Ministre du culte de votre choix.

Dégradations et vols

Les vols et dégradations éventuels causés par le patient ou ses visiteurs durant le séjour sont à sa charge et le montant des réparations, des remplacements ou des préjudices sera porté sur sa facture.

Les visites

Afin de faciliter vos soins et l'entretien de votre chambre, les visites sont autorisées tous les jours de **11h00 à 19h45** en Service de chirurgie, sauf avis contraire du médecin.

L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés. Par mesure d'hygiène et de sécurité pour eux, les visites d'enfants en bas âge (jusqu'à 5 ans) ne sont pas autorisées.

Le bien-être et le confort étant essentiel pour la santé des patients hospitalisés, il est conseillé de limiter le nombre de visiteurs par chambre (pas plus de 2 personnes).
La présence d'une personne à vos côtés est possible après accord préalable du Médecin et de l'Infirmière responsable des soins.
Nous demandons aux visiteurs de bien vouloir quitter les chambres pendant les soins.

Si vous ne souhaitez pas que votre présence au sein de l'Etablissement soit divulguée, il est indispensable de prévenir le personnel soignant, et de le signaler en priorité au Bureau des admissions : votre anonymat sera préservé.

Argent et valeurs

La Direction ne peut être rendue responsable des vols d'objets, de valeurs ou d'argent conservés par les patients lors de leur séjour. Nous vous conseillons de n'apporter que le strict nécessaire (voir fiche « Information pratiques ») et de ne pas garder sur vous vos objets de valeur lors de votre hospitalisation (argent, bijoux, chéquiers, titres, cartes bancaires…).

Pour votre sécurité, chaque chambre est équipée d'un coffre dans lequel vous pouvez déposer vos objets de valeur et effets personnels, au cours de votre hospitalisation.
Merci de lire et de suivre attentivement les instructions d'utilisation indiquées sur le coffre.
Pensez également à bien mémoriser le code de votre coffre, car en cas d'oubli, le coffre ne peut être débloqué que durant les heures ouvrables en semaine par une personne autorisée, ceci afin de garantir la sécurité de vos effets personnels.
Ce coffre devra être laissé VIDE et OUVERT au moment de votre départ.

Nous vous prions de bien vouloir vous munir seulement du montant de la caution globale de 350 Euros qui vous sera demandée lors de votre admission, ainsi que du moyen de paiement nécessaire à l'acquittement intégral de vos frais lors de votre sortie.

Prothèses

Nous vous demandons de veiller à ne pas égarer vos objets personnels, et plus particulièrement vos prothèses auditives, dentaires, lunettes et verres de contact. Vous pouvez les confier à un membre de votre famille durant les périodes où ils ne vous sont pas indispensables.

Si vous souhaitez garder vos prothèses et/ou lunettes durant votre séjour, pensez à apporter une boîte de rangement. Nous vous déconseillons fortement de les déposer dans un mouchoir, une compresse ou tous autres supports susceptibles d'être jetés.

La responsabilité de l'Etablissement ne pourra en aucun cas être mise en cause en cas de perte ou de détérioration de vos prothèses auditives, dentaires, lunettes et verres de contact durant votre séjour compte tenu de cette information et de la présence d'un coffre dans votre chambre.

Animaux

Par mesure d'hygiène, les animaux sont strictement interdits dans TOUT l'Etablissement.

Fleurs et plantes

Les fleurs font toujours plaisir, elles sont cependant déconseillées par rapport à l'hygiène de l'environnement.
Les plantes sont interdites, la terre pouvant être une source de contamination microbienne.
Les fleurs et les plantes sont donc strictement interdites dans tous les services de soins.

6. Votre sortie

Formalités

L'Etablissement respecte votre liberté de sortie. Cependant, seul le Médecin responsable de votre hospitalisation peut décider du moment de votre sortie. Nous vous prions de bien vouloir accomplir les formalités suivantes :

- **Attendre l'accord du chirurgien ou de l'anesthésiste** : vous ne pourrez quitter l'Etablissement qu'avec leur accord. Dans le cas contraire, si vous voulez sortir contre avis médical, vous devrez signer une attestation qui dégagera l'Etablissement et les Praticiens de toute responsabilité quant aux suites éventuelles.

- **Passer au Bureau des Admissions/Sorties :**
  - Si votre sortie est prévue un dimanche ou un jour férié, merci de bien vouloir vous présenter au bureau des sorties la veille ou l'après-midi de votre sortie pour effectuer les formalités administratives de sortie.
  - Vous obtiendrez vos papiers de sortie, dont le bulletin de situation précisant la durée de votre séjour destiné à votre employeur et/ou aux organismes divers.
  - Vous réglerez les frais éventuels laissés à votre charge (voir détails dans rubrique « frais de séjour ») et récupérerez votre caution / garantie globale par courrier, après le solde intégral de votre dossier (remboursement de l'établissement par la Sécurité Sociale et votre Mutuelle) sous 30 jours minimum.
  - Le chirurgien peut demander une visite de contrôle dans un délai variable et éventuellement des soins post-opératoires : dans ce cas, les rendez-vous fixés vous seront transmis avant votre départ.
  - Si l'hospitalisé(e) est mineur(e), la personne responsable de l'autorité parentale doit être présente, munie d'une pièce d'identité (Décret du 17/01/1974).
  - Si votre état de santé, confirmé par une prescription médicale, nécessite votre transport par une ambulance ou par un véhicule sanitaire léger, à votre domicile, vers une maison de convalescence (à prévoir lors de votre admission) ou de rééducation (en concertation avec le chirurgien), vous avez le libre choix de la compagnie d'ambulance (liste des transporteurs agréés par la DDASS à votre disposition auprès du bureau des sorties).
  - Certains médecins exerçant au sein de l'Etablissement sont autorisés, de par leur secteur d'appartenance, à pratiquer des dépassements d'honoraires. Renseignez-vous auprès du médecin.

Dans le cadre de l'organisation des soins, nous vous demanderons le jour de votre sortie de bien vouloir libérer la chambre entre 09h00 et 11h30.
Vous devrez rendre la télécommande de votre téléviseur en état de marche.
Veillez à ne rien oublier dans la chambre au moment de votre départ (documents médicaux ou radiologiques, objets personnels…).
Les documents médicaux afférents à votre hospitalisation (résultats d'examens de laboratoire, radiographies, ordonnances, etc…) nécessaires au suivi des soins, vous seront remis à votre sortie, et un compte rendu de votre hospitalisation sera envoyé avec votre accord, à votre Médecin traitant par le Médecin responsable de votre hospitalisation, afin d'assurer la continuité de votre prise en charge médicale.

Frais de séjour

- Les frais inhérents à votre hospitalisation et aux soins nécessités par votre état de santé sont réglés directement à l'Etablissement par la Sécurité Sociale.

- Les prestations non couvertes par l'Assurance Maladie, et votre Caisse Complémentaire ou Mutuelle, comme le forfait journalier, la participation forfaitaire de 18€, le ticket modérateur, les suppléments d'honoraires des médecins, les suppléments que vous aurez demandés (chambre particulière, téléphone, télévision, lit et/ou repas accompagnant …) restent à votre charge.

- Vous devez régler le forfait journalier dont le montant est fixé par décision gouvernementale. Ce forfait n'intervient pas dans le budget de l'établissement.
  Exemples d'exonération du forfait journalier : bénéficiaire de l'Article 115 du Code des Pensions militaires, CMU, ambulatoire, accidents du travail, régime local Alsace Lorraine

- Si vous êtes assuré(e) auprès d'une Mutuelle ou d'un Organisme complémentaire, faites valoir vos droits en présentant une attestation de prise en charge ou votre carte de mutualiste.

- Si vous n'êtes pas pris en charge à 100%, la loi vous impose une participation correspondant au montant du ticket modérateur (soit 20% du tarif de responsabilité des caisses de Sécurité Sociale).

Certaines mutuelles prennent en charge ou remboursent ce ticket modérateur ; il est conseillé aux mutualistes de se renseigner ou d'apporter leur contrat.

Exemples d'exonération du ticket modérateur
Prise en charge à 100% :

- Actes (ou interventions) CCAM ≥ à 120€ et actes NGAP ≥ à 60€
- Accident du travail
- Bénéficiaire de l'Article 115 du Code des Pensions Militaires
- Régime local Alsace Lorraine
- Invalidité
- Soins en rapport avec une maladie ayant motivé l'octroi d'une couverture sociale à 100%

- Si vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale ou si votre prise en charge n'a pas été acceptée, vous devrez régler l'intégralité des frais de séjour.

Les frais d'hospitalisation peuvent être réglés en espèces, chèques bancaires ou cartes bancaires.

7. Qualité et sécurité des soins

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)

Le CLIN est chargé d'élaborer et de conduire un programme d'actions visant à prévenir les infections nosocomiales et réduire leur fréquence. Les infections nosocomiales sont des maladies infectieuses acquises pendant une hospitalisation. Elles peuvent être directement liées aux soins ou survenir lors de l'hospitalisation mais indépendamment de tout acte chirurgical.

L'Etablissement est doté d'un CLIN chargé de prévenir et de surveiller les infections nosocomiales, d'engager des actions et de les évaluer périodiquement, de mettre en place une politique opérationnelle de lutte contre les infections nosocomiales, selon la Loi n° 98-535 du 1er janvier 1998 (relative au renforcement de la sécurité sanitaire et qui a marqué une étape majeure en inscrivant parmi les missions et obligations de l'ensemble des établissements de santé, l'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales), le Décret n° 99-1034 du 6 décembre 1999 précisant les conditions d'organisation de la lutte contre les infections nosocomiales dans les établissements de santé et la Circulaire n° 645 du 29 décembre 2000.

Le respect des règles élémentaires d'hygiène s'impose à tous, d'autant plus que leur application est une des conditions de la qualité des soins qui vous sont délivrés et conditionne le bon fonctionnement de nos établissements de santé (respect des protocoles : lavage des mains, tenue vestimentaire, bionettoyage, équipement sanitaire...).

Tous les personnels de l'Etablissement conjuguent leurs efforts pour réduire le plus possible ce risque en observant une stricte hygiène des soins, en améliorant leurs techniques, en favorisant l'emploi des matériels et des produits à usage unique, en pratiquant des contrôles et des évaluations.

Toutes ces mesures sont assurées et coordonnées par le CLIN :

- Prévenir les infections en validant et en vérifiant la bonne observance des protocoles de soins
- Surveiller les infections à l'aide d'enquêtes régulières
- Élaborer et diffuser des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène
- Améliorer la formation des professionnels de santé en hygiène hospitalière
- Mettre en place des actions de surveillance des infections nosocomiales
- Renforcer le dispositif de lutte contre les infections nosocomiales
- Évaluer les actions menées.

Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)

Selon les Articles L.710-3-1 et 710-3-2 de la Loi n° 95-116 du 4 février 1995, les établissements de santé sont tenus de prendre en charge la douleur des patients qu'ils accueillent. Ces moyens doivent être définis par le projet d'établissement visé à l'Article L.714-11.

La douleur est une expérience sensorielle et émotionnelle désagréable pouvant conduire à l'allongement du temps de séjour au sein de l'établissement.

Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur, à la soulager et à vous donner toutes les informations utiles.

Les responsabilités du CLUD sont :

- de proposer, pour améliorer la prise en charge de la douleur, les orientations les mieux adaptées à la situation locale devant figurer dans le projet d'établissement (Article L.710-3-1 du code de la santé publique).
- de coordonner au niveau de l'ensemble des services de l'établissement toute action visant à mieux organiser la prise en charge de la douleur.

Nous mettons en œuvre tous les moyens disponibles pour prendre en charge et soulager votre douleur. Pour cela, votre participation est primordiale. C'est pourquoi un questionnaire « douleur » vous sera remis au cours de votre hospitalisation.

Vous trouverez également dans ce livret d'accueil, des annexes relatives aux modalités de lutte contre la douleur concernant les adultes, les enfants et les nouveau-nés.

COmité des VIgilances et de GEstion des RISques (COVIGERIS)

Conformément à la Circulaire 2004-176 du 29 mars 2004, le COVIGERIS, organe commun à l'ensemble des Etablissements Sainte-Marguerite, développe un programme de gestion globale des risques et coordonne les différentes vigilances sanitaires réglementaires instaurées dans chacun des établissements. Cette organisation s'articule, pour la Gestion des risques, au travers d'une **Cellule de vigilance** et pour les Vigilances sanitaires, au travers de l'organisation mise en place par les **correspondants locaux des différentes vigilances sanitaires** encadrées.

Cellule de vigilance

La Cellule de vigilance est destinataire des fiches d'événements indésirables et est chargée conformément à une procédure d'en assurer le traitement (analyse et transmission aux responsables impliqués). Une analyse de ces évènements indésirables est régulièrement assurée afin de mettre en place des actions correctives et préventives.

Matériovigilance

La matériovigilance a pour objet la surveillance des incidents ou des risques d'incidents résultant de l'utilisation des dispositifs médicaux. (Article R.665.48 du Code de la Santé Publique).

Il est rappelé qu'on entend par dispositif médical tout instrument, appareil, équipement, matière, produit à l'exception des produits d'origine humaine, ou autre article utilisé seul ou en association, y compris les accessoires et logiciels intervenant dans son fonctionnement, destiné par le fabricant à être utilisé chez l'homme à des fins médicales, et dont l'action principale voulue n'est pas obtenue par des moyens pharmacologiques ou immunologiques, ni par le métabolisme, mais dont la fonction peut être assistée par de tels moyens.

Toute personne ayant connaissance d'un incident ou d'un risque d'incident mettant en cause un dispositif doit le déclarer auprès du correspondant de matériovigilance.

Le matériel utilisé est contrôlé et traité selon les textes en vigueur.

Hémovigilance et Sécurité Transfusionnelle

L'hémovigilance est l'ensemble des procédures organisées depuis la collecte du sang et de ses composants jusqu'au suivi des receveurs en vue de recueillir et d'évaluer les informations sur les effets inattendus ou indésirables résultant de l'utilisation thérapeutique des produits sanguins labiles et d'en prévenir l'apparition.

Le Décret du 24 janvier 1994 implique une surveillance particulière des patients transfusés.

Les procédures d'hémovigilance assurent notamment :

- la traçabilité des produits sanguins labiles administrés aux patients.
- l'évaluation des incidents transfusionnels ou des effets indésirables survenus éventuellement au cours des transfusions sanguines.

Ce secteur de vigilance fait l'objet des travaux d'une instance spécifique le **CSTH** (cf. ci-après).

Pharmacovigilance

La pharmacovigilance est l'ensemble des techniques d'identification, d'évaluation et de prévention du risque d'effets indésirables des médicaments mis sur le marché.

Un médecin ou un personnel soignant constatant un effet indésirable ou inattendu susceptible d'être dû à un médicament doit prévenir le correspondant de pharmacovigilance, à savoir le pharmacien gérant.

Biovigilance

Elle a pour objet la surveillance :

- Des incidents ou risques d'incidents relatifs aux éléments et produits du corps humain utilisés à des fins thérapeutiques, aux produits, autres que les médicaments, qui en dérivent (exemple : poudre d'os obtenue à partir d'une tête fémorale) aux dispositifs médicaux incorporant ces mêmes éléments et produits, ainsi qu'aux produits thérapeutiques annexes (PTA).
- Des effets indésirables survenant chez un patient, donneur vivant ou receveur, et pouvant résulter de l'utilisation de ces produits.

Réactovigilance

Elle a pour objet la surveillance des incidents ou risques d'incidents relatifs aux dispositifs médicaux de diagnostic in vitro, aux produits, réactifs, matériaux, instruments et systèmes, composants et accessoires, ainsi que les récipients pour échantillons, destinés spécifiquement à être utilisés in vitro, dans l'examen d'échantillons du corps humain.

Infectiovigilance

Elle a pour objet la surveillance des infections nosocomiales ou de tout épisode infectieux épidémique ou non survenant dans l'établissement ou au décours d'une hospitalisation. Cette surveillance fait l'objet d'une collaboration étroite avec le CLIN et son Président.

Identitovigilance

L'identitovigilance a pour objet la surveillance et la gestion des risques et erreurs liés à l'identification des patients tout au long de leur prise en charge (soins, administrative…) et de leur parcours dans l'établissement.

Afin de répondre à l'Instruction N°DGOS/MSIOS/2013/281 du 7 juin 2013 relative à l'utilisation du nom de famille (ou nom de naissance) pour l'identification des patients

dans les systèmes d'information des structures de soins, lors de votre hospitalisation, **nous vous identifierons par votre nom de naissance**.
Un **bracelet d'identification** vous sera posé lors de votre admission dans le service de soins, vous le conserverez tout au long de votre séjour dans notre établissement.

Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH)

Conformément aux articles R1221-31 et suivants du Code de la Santé Publique, le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance a pour mission de contribuer par ses études et ses propositions à l'amélioration de la sécurité des patients qui sont transfusés dans l'établissement. Il veille à la mise en oeuvre des règles et procédures d'hémovigilance prévues par la présente section.
Il est notamment chargé de la coordination des actions d'hémovigilance entreprises au sein de l'établissement. Il s'assure auprès des services responsables de la présence dans le dossier médical mentionné des documents relatifs aux actes transfusionnels et, le cas échéant, de la copie de la fiche d'incident transfusionnel. Il est saisi de toute question relative à la collaboration des correspondants d'hémovigilance de l'établissement de transfusion sanguine et de l'établissement, et plus généralement de toute question portant sur les circuits de transmission des informations, en vue d'améliorer l'efficacité de l'hémovigilance. Il se tient informé des conditions de fonctionnement des dépôts de sang. Il est averti des incidents transfusionnels inattendus ou indésirables et conçoit toute mesure destinée à y remédier.

COmmission du MEdicament et des DIspositifs Médicaux Stériles (COMEDIMS)

Conformément aux articles R5126-48 et suivants du Code de la Santé Publique, la commission du médicament et des dispositifs médicaux stériles participe par ses avis à l'élaboration :

- De la liste des médicaments et dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est préconisée dans l'établissement.
- Des recommandations en matière de prescription et de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux stériles et de lutte contre la iatrogénie médicamenteuse.

Commune à l'ensemble des Etablissements Sainte-Marguerite elle est organisée au sein de chaque établissement en Commissions Locales :
« La Commission Locale Livret thérapeutique »
Cette commission est chargée principalement de l'élaboration du livret thérapeutique, assorti de recommandations.
« La Commission Locale des Antibiotiques »
Cette commission est chargée principalement d'établir la liste des antibiotiques disponibles dans l'établissement et de ceux à dispensation contrôlée. Elle est chargée de la rédaction et de la validation des recommandations de bon usage, ainsi que du suivi des consommations d'antibiotiques en relation avec le laboratoire de biologie.
« La Commission Locale Gaz Médicaux et Sécurité Anesthésique »
Cette commission est chargée principalement de l'encadrement (par des procédures, de la formation, des audits) des installations de distribution des gaz médicaux ainsi que plus largement de la sécurité anesthésique.
« La Commission Locale Circuit du Médicament et des DMS »
Cette commission est chargée principalement de l'encadrement (par des procédures, de la formation, des audits) de la sécurisation et l'amélioration du circuit du médicament et des **D**ispositifs **M**édicaux **S**tériles (DMS).

Comité Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)

Conformément à une circulaire de la Direction de l'Hospitalisation et de l'Organisation des Soins, (circulaire DHOS/E1/n°2002/186 du 29 mars 2002), le CLAN est une structure consultative participant par ses avis ou

propositions à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et de la qualité de la prestation restauration.
Le comité est composé de différentes catégories professionnelles, concernées par l'alimentation et la nutrition du patient (du personnel de restauration aux médecins en passant par le personnel paramédical).
La nutrition est un soin qui doit faire l'objet d'une organisation et de règles spécifiques. Il s'agit d'adapter le soutien au risque nutritionnel en se basant sur des recommandations d'apports nutritionnels et sur une organisation des soins en nutrition.

Qualité et Sécurité des Soins

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins de l'établissement sont disponibles et consultables :

- A l'affichage dans le hall d'accueil
- Sur le site Internet de l'Etablissement, rubrique « Indicateurs qualité / Sécurité des soins »

Certification de la Haute Autorité de Santé

La Démarche Qualité fait partie intégrante du management de l'Etablissement ; elle s'inscrit dans le cadre de l'Accréditation initiée par l'Agence Nationale d'Accréditation et d'Evaluation en Santé (ANAES – Ministère de la Santé) devenue depuis août 2004, la **H**aute **A**utorité de **S**anté (HAS).

Les Etablissements Sainte-Marguerite sont engagés dans la procédure de certification de la HAS ; procédure d'évaluation externe permettant d'attribuer à un établissement volontaire une reconnaissance de qualité au regard de références préalablement établies par la HAS. La mise en place d'une politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins dispensés, place les patients au centre du système de soins.
Cette démarche a renforcé au sein de l'établissement l'exhaustivité du système documentaire, la traçabilité des procédures et a favorisé l'implication des personnels face à la prévention des risques, le respect des bonnes pratiques et l'évolution des réglementations, dans un souci permanent d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dispensés aux patients.
Vous pouvez consulter les rapports de Certification de l'Etablissement délivrés par la Haute Autorité de Santé sur notre site internet.

Satisfaction des patients

Conformément à l'arrêté du 3 mai 2016*, notre établissement est engagé dans la démarche nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés E-satis, copilotée par la Haute Autorité de Santé (HAS) et le Ministère chargé de la Santé.

Partagez votre expérience d'hospitalisation et votre niveau de satisfaction, et participez à l'amélioration de la qualité des soins par les établissements de santé !

Pour cela, 2 gestes simples :

@ **Donnez votre adresse mail** lors de votre admission

☑ **Répondez au questionnaire national e-Satis** que vous recevrez par mail après votre hospitalisation

Afin de nous aider dans cette démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins, si vous êtes hospitalisés plus de 48h et que vous disposez d'une adresse mail, vous pouvez donner votre avis sur votre séjour grâce à un questionnaire de satisfaction sécurisé et anonymisé (e-Satis) consultable via un lien envoyé sur votre messagerie 2 semaines après votre hospitalisation.

Chaque établissement reçoit ses résultats en continu et un score global de satisfaction est consultable par tous sur le site www.scopesante.fr

Donner votre avis sur votre hospitalisation permet :

- A l'établissement de comprendre ses points forts et ses points faibles sur lesquels il peut s'améliorer afin de mieux prendre en charge les patients
- A chaque personne de s'informer sur le niveau de satisfaction des patients de l'établissement de santé de son choix

Avant de quitter notre établissement, vous pouvez compléter notre questionnaire de satisfaction « interne » qui fera l'objet d'une exploitation minutieuse et la moindre de vos observations, suggestions ou remarques sera prise en considération. Nous vous demanderons de bien vouloir déposer le déposer dans une des boîtes prévues à cet effet, ceci afin de respecter la confidentialité des informations recueillies.

**Arrêté du 3 mai 2016 fixant la liste des indicateurs obligatoires pour l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins et les conditions de mise à disposition du public de certains résultats par l'établissement de santé*

8. Droits et obligations du patient

Consentement éclairé

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans le consentement du patient, hormis le cas où son état rend nécessaire cet acte auquel il n'est pas à même de consentir.
Afin d'exprimer votre consentement, vous recevrez de la part des médecins et des chirurgiens une information claire sur les actes qui seront pratiqués, les risques éventuels, normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques. Vous pourrez demander toutes informations complémentaires, obtenir l'avis d'un autre professionnel, demander un délai de réflexion. Toutes ces informations vous seront transmises au travers du « Livret d'information du patient » qui vous sera remis par votre médecin ou chirurgien lors de la visite de consultation.
Le consentement des détenteurs de l'autorité parentale est nécessaire pour un patient mineur, ainsi que pour les représentants légaux de l'incapable majeur.

Accès à votre dossier médical

Les informations issues de la Loi n° 2002 – 303 du 04 mars 2002 et du Décret n° 2002-637 du 29 avril 2002 relatives aux droits du malade et à la qualité du système de santé, aux traitements et aux soins qui vous seront délivrés, seront rassemblées dans un dossier médical personnalisé dont le contenu est couvert par le secret médical.
Votre médecin traitant sera informé, si vous le souhaitez, du déroulement de vos soins. Il pourra, sur votre demande, consulter votre dossier médical dans le respect des règles de déontologie.
Ce dossier est conservé par l'établissement à l'issue de votre hospitalisation selon la réglementation en vigueur. *Aux termes de l'Article R 1112-7 du Code de la Santé Publique, le dossier médical doit être conservé* ***20 ans*** *à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement. En cas de décès du patient après son dernier passage dans l'établissement, le dossier doit être conservé pendant* ***10 ans*** *à compter de la date du décès. Lorsque cette conservation de 20 années s'achève avant le 28ème anniversaire du patient, la conservation est prorogée jusqu'à cette date.*
Vous pouvez accéder à ces informations directement, ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix, en adressant un courrier recommandé à la Direction de l'Etablissement en mentionnant précisément vos coordonnées et celles du médecin responsable de l'hospitalisation. La demande peut être faite par l'intéressé, son représentant légal (s'il est mineur ou incapable) ou ses ayants droit (s'il est décédé).
Aucune information par téléphone sur votre état de santé ne peut être donnée par l'équipe médicale.
Si les informations auxquelles le patient souhaite accéder datent de plus de 5 ans, un délai maximum de 2 mois peut être nécessaire à leur communication. Les frais de délivrance de ces copies sont laissés à la charge du demandeur dans les conditions fixées par l'Article L.1111-7 du code de la santé publique.

Programme de Médicalisation du Système d'Information (PMSI)

Dans le cadre de la mise en place obligatoire* au sein des cliniques privées du PMSI (Programme de Médicalisation du Système d'Information), nous vous informons que, désormais, des données administratives et médicales, concernant tous les patients hospitalisés, 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 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° 94-666 du 27 juillet 1994 (art.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 l'hospitalisation, aux organismes d'assurance maladie et à l'Etat d'informations issues de ce traitement
**Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés

Commission des Usagers (CDU)

Conformément à la Loi du 4 mars 2002, et au Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 (art. L1112-3 du code de la santé publique), une Commission des Usagers est en place.
Cette commission est chargée de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Le code de la santé publique prévoit :
« Art. R. 1112-91. – Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des 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.
« Art. R. 1112-92. – L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises 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'intéressé 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.
« Art. 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.
« Art. R. 1112-94. – 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. « Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission. »

Afin d'apporter une réponse à toute difficulté ou problème que vous pourriez rencontrer, nous vous conseillons de vous adresser dans un premier temps à la Direction des Soins, ou de solliciter un entretien avec la Direction.
Toute expression d'une plainte peut également se faire en envoyant un courrier à la « **Cellule de Gestion des Réclamations et des Plaintes** » à l'adresse suivante :

Mme B. CERDA
Établissements Sainte-Marguerite
71 Boulevard Robespierre
83000 TOULON

Si cette démarche ne vous paraît pas satisfaisante, vous pouvez saisir la CDU.
La saisie du médecin médiateur se fait par demande écrite adressée au Directeur de l'établissement.
La CDU exerce une permanence le mardi de 11h00 à 12h00 ; tout patient désirant rencontrer la personne chargée de cette permanence doit s'adresser à l'accueil et sera orientée vers le membre de la commission assurant cette permanence. Vous pouvez la contacter par mail dans l'espace « Contact » du site ou par fax au 04 94 16 34 01.

L'Etablissement s'engage à étudier votre requête dans les plus brefs délais.

MEMBRES DE LA CDU :
Représentant légal de l'établissement, Président de la CDU :
Dr Bruno THIRE – Directeur Général
Représentant de la Direction : Mr Nicolas MAINGUY
Médiateur médecin : Dr Bernard COHEN
Suppléant : Dr Pierre LEININGER
Médiateur non médecin : Mme Marie-Pierre DOMAGEAU
Suppléant : Mr Jean-Frédéric TILLIE
Associations représentants des usagers :
FNAIR
Association Ligue Contre le Cancer

Protection juridique des majeurs protégés

Si vous n'êtes plus en mesure d'assurer la gestion de vos biens, il est nécessaire que vous soyez représenté(e)s ou assisté(e)s afin de sauvegarder vos intérêts conformément à la Loi du 03 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'information à ce sujet.
L'accueil se tient à votre disposition et à celle de votre famille pour tout renseignement aux heures d'ouverture du service.
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, dans l'esprit de la loi, il convient toujours de tenter d'obtenir le consentement du patient ou celui de son représentant.

Consignes de 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.
L'Etablissement est équipé de systèmes de détection et d'alarme d'incendie.
Pour des raisons de sécurité, prenez connaissance dès votre arrivée des consignes d'évacuation en cas d'incendie affichées dans les couloirs de l'Etablissement et lisez attentivement les consignes « En cas d'incendie ».

Pour la sécurité de tous, il est **strictement interdit de fumer dans l'enceinte de l'Etablissement,** conformément à la réglementation en vigueur (Décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif)). Cette interdiction s'applique aux patients, aux visiteurs et aux professionnels de santé. Toutefois un emplacement est réservé aux fumeurs à l'extérieur de l'Etablissement.
En cas d'incident, veuillez alerter le personnel de l'établissement et suivre leurs instructions.
Nous vous remercions de votre compréhension et comptons sur votre clairvoyance.
Afin de ne pas gêner l'intervention des secours, il est recommandé de respecter les interdictions de stationnement sur le parking de l'Etablissement.

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

Personne de confiance / Personne à contacter

En application de la Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients et à la qualité du système de santé, lors de toute hospitalisation, l'établissement met le patient en mesure de désigner une personne de confiance dans l'hypothèse où ce même patient serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.
Par ailleurs, il est important de nous communiquer les coordonnées d'une personne à contacter en cas de besoin (cf Livret d'Information Patient).

Recherche biomédicale

Pendant votre séjour, un médecin peut vous proposer de participer à une recherche biomédicale sur un médicament, un produit ou un matériel, cela afin de développer les connaissances scientifiques ou médicales.
Il vous sera peut être proposé de participer à certains protocoles de recherche. Dans ces conditions, une information écrite vous sera remise, expliquant les modalités de la prise en charge thérapeutique.
Si vous acceptez, vous bénéficiez de la loi sur la protection des personnes qui se prêtent à la recherche biomédicale. Vous signerez un formulaire de « consentement éclairé » établi dans le but de garantir la protection et les droits du patient. Vous en conserverez un exemplaire.
La loi du 20 décembre 1988 modifiée par la loi du 25 juillet 1994, vous protège dans ce cas, et définit les conditions de cette démarche.
Aucune expérimentation ne peut être menée sans accord.
Votre consentement doit toujours vous être demandé. Il doit être recueilli par écrit. Vous êtes libre de refuser de participer à la recherche ou à tout moment de mettre un terme à votre participation.

Don d'organes et de tissus

Faire don d'un de ses organes ou de certains tissus après le décès est un geste généreux et utile : il peut sauver la vie d'une autre personne.
Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi N° 2004 – 800 du 6 Août 2004 relative à la Bioéthique.
Elle fixe le principe selon lequel un prélèvement d'organes peut être pratiqué sur une personne décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître de son vivant, son refus d'un tel prélèvement.
Pour une information plus détaillée vous pouvez consulter le site Internet de l'Association française pour le Don d'Organes et de Tissus humains : www.france-adot.org
ou prendre contact avec l'Agence de la biomédecine : www.dondorganes.fr
0 800 20 22 24 *(service et appel gratuits).*

Directives anticipées

(cf. 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. Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées, vous pouvez en faire la demande auprès de l'équipe soignante lors de votre hospitalisation.
Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.
Elles peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives anticipées 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.

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Ministère de la Santé et des Solidarités

Usagers, vos droits

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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.

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

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.

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.

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.

* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Charte du respect de la Confidentialité, de la Dignité et de l'Intimité du patient

L'ensemble des personnels et professionnels de santé intervenant dans les Etablissements Sainte-Marguerite **s'engage à respecter les termes de cette Charte** dont l'un des objectifs est de répondre à l'article 9 de la **Charte de la personne hospitalisée :**

« 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 ».

En règle générale

- Veiller, en toutes circonstances, au respect de l'intimité du patient
- Respecter la dignité du patient, en particulier dans le dialogue soignant-soigné (pas de tutoiement ni de familiarité)
- Transporter les dossiers des patients dans le respect des règles de confidentialité établies
- Respecter, dans la mesure du possible, les cultures, croyances et pratiques religieuses du patient
- Ne pas prononcer le nom d'un patient devant un autre patient ou dans les locaux publics de l'établissement
- Ne pas donner le motif d'hospitalisation, ni d'information sur l'état de santé d'un patient à des personnes non habilitées
- Faire respecter les horaires de visite pour favoriser le repos des patients
- Eliminer les documents nominatifs concernant les patients selon les règles établies
- Respecter la volonté du patient en cas de demande de non divulgation de présence
- Respecter la procédure interne pour toute demande d'accès aux informations d'un dossier patient

A l'accueil

- Accueillir individuellement les patients entrants
- Dispenser discrètement les informations nécessaires aux patients et visiteurs
- Ne pas exposer de documents nominatifs sur le bureau de l'accueil à la vue du public
- En l'absence de l'hôtesse d'accueil ne pas laisser apparaître sur l'écran de l'ordinateur des informations nominatives relatives aux patients

Aux admissions et secrétariats

- Faire respecter la limite de confidentialité
- Procéder de manière confidentielle au questionnement du patient pour la constitution du dossier administratif

En service de soins

- Dès l'admission dans le service, poser un bracelet d'identification au poignet du patient en prenant soin de le mettre à l'envers pour respecter la confidentialité de son identité
- Dans les chambres en règle générale :
  - frapper avant d'entrer,
  - fermer les portes,
  - ne laisser aucun document nominatif,
  - demander aux visiteurs de sortir lors des soins
- Dans les chambres doubles en particulier :
  - interpeller le patient discrètement,
  - établir le recueil de données du patient en faisant preuve de discrétion,
  - lors de soins dispensés à un patient mettre en place le matériel adapté afin de préserver son intimité
- Ne pas pratiquer de soins ni de visites dans les couloirs
- Recevoir les familles dans un local approprié et non dans un endroit public
- Interdire l'accès des infirmeries aux patients et à toute personne non autorisée

Au bloc opératoire

- Procéder au questionnement du patient discrètement en tenant compte de la proximité d'autres patients
- Préserver l'intimité du patient

Dr. B. THIRE, Directeur Général Dr. A. PAOLI, Président de la CME

lutter contre la **douleur**

C o n t r a t d ' e n g a g e m e n t

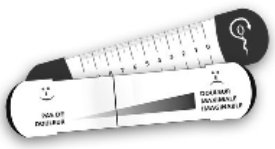
Dans cet établissement, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible

Vous **avez peur** d'avoir mal… **Prévenir, traiter ou soulager** votre douleur, c'est **possible**

Prévenir	Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains… Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement…
Traiter ou soulager	Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures… Les douleurs après une intervention chirurgicale Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous **avez mal**… Votre douleur, **parlons-en**



Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité.

Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer "combien" vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

Nous allons vous **aider** à ne **plus avoir mal** ou à avoir **moins mal**

- **En répondant** à vos questions
- **En vous expliquant** les soins que nous allons vous faire et leur déroulement
- **En utilisant** le ou les moyens les mieux adaptés

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur.
Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, mêmes sévères, nécessitent un autre traitement.
D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple la relaxation, les massages, le soutien psychologique, la physiothérapie…

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…"

L'évolution des connaissances nous donne aujourd'hui des moyens importants nous permettant de réduire la douleur des patients. Avoir mal n'est plus aujourd'hui une fatalité.
Pour prendre en charge la douleur de nos patients, l'ensemble de notre équipe s'est attaché à développer une politique de prise en charge qui s'articule autour de 3 grands axes :

Informer	Une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès de nos patients.
Adapter	Notre programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il résulte d'une approche globale centrée sur les besoins de la personne.
Évaluer*	Des outils d'évaluation existent afin de mesurer la qualité de la prise en charge.

***Conformément aux Directives du Plan Gouvernemental Douleur, il est important que vous remettiez le questionnaire complété à l'infirmier(e) car il constitue un élément essentiel de votre dossier.**

Soulager la douleur de votre enfant c'est possible

Dans cet établissement, les équipes soignantes s'engagent à **prendre en charge** la douleur de votre enfant et à vous donner toutes les informations utiles.

Prévenir et soulager la douleur, c'est possible.

Votre enfant est hospitalisé, toutes ses douleurs doivent être prises en compte et soulagées :

- celles provoquées par la maladie elle-même et qui empêchent ses activités habituelles.
- celles qui sont prévisibles et nécessaires pour le soigner : les douleurs lors de gestes quotidiens (déplacer l'enfant, faire sa toilette…), lors de certains soins et examens (piqûres, pansements, pose de sondes…) ou lors d'une opération.

Comment savoir que votre enfant a mal ?

Tous les enfants ne réagissent pas de la même manière devant la douleur. Pour traiter la douleur il faut d'abord l'évaluer. Cette évaluation permet ensuite de vérifier l'efficacité des traitements.

Les enfants ne savent pas toujours dire où, décrire comment et « combien » ils ont mal. Selon l'âge de l'enfant et ses capacités à communiquer, on utilise différentes méthodes :

- pour les plus jeunes enfants ou les enfants handicapés ce sont les soignants qui évaluent la douleur en remplissant régulièrement des « grilles d'observations ».
- à partir de 4-6 ans, l'enfant peut dire lui-même « combien » il a mal en répondant aux questions de l'équipe soignante ou avec une échelle visuelle adaptée.

Comment le soulager ?

Il existe différents moyens : souvent un seul suffit, mais il faut parfois en utiliser plusieurs.

L'enfant ressentira moins la douleur s'il est bien entouré, s'il a confiance et s'il comprend ce qui se passe. Quand on a moins peur, on a moins mal…

Les médicaments qui agissent contre la douleur sont classés en trois catégories selon leur puissance (depuis le paracétamol jusqu'à la morphine).

On les utilise en fonction de l'intensité de la douleur : modérée, importante ou intense.

Les médicaments sont donnés sous des formes variées : comprimé, sirop, suppositoire, pommade, perfusion, inhalation…

Pour certains soins douloureux, (piqûres, pansements, points de suture…) l'équipe soignante peut utiliser d'autres méthodes telles que :

- pratiquer une anesthésie locale (spray, crème anesthésiante, injections…)
- faire respirer un mélange gazeux (oxygène et protoxyde d'azote) qui permet d'avoir moins mal et moins peur
- ou encore, faire une anesthésie générale

Dans tous les cas, il est important de faire part à l'enfant de la décision médicale et de lui expliquer le déroulement des soins afin de favoriser sa participation : il peut par exemple enlever lui-même un pansement, tenir le masque…

Votre rôle est essentiel

Vous qui connaissez votre enfant mieux que quiconque, soyez son porte-parole. Vous connaissez son comportement habituel et la façon dont il exprime ses douleurs ; signalez à l'équipe soignante ses modifications de comportement, ses douleurs, ses peurs, ses pleurs et ses peines.

Votre présence à côté de lui et en particulier lors des soins douloureux, est un soutien pour votre enfant surtout lorsqu'il est petit. Vous pouvez le rassurer, le distraire, l'encourager, le consoler.

N'oubliez pas !

Plus l'enfant est jeune moins il comprend pourquoi il a mal ou pourquoi « on lui fait mal, pour le soigner… »

Tous les enfants ressentent la douleur, même les nouveau-nés et les bébés.

Dire que l'on a mal n'est pas un signe de faiblesse.

Certains enfants n'osent pas dire qu'ils ont mal, pour ne pas inquiéter leurs parents, par peur d'avoir une piqûre ou de rester à l'hôpital.

Le dialogue est essentiel.
L'équipe soignante est là pour vous écouter et vous aider, vous et votre enfant.

N'oubliez pas d'emporter ce livret d'accueil lors de votre admission ; il vous sera utile tout au long de votre hospitalisation.

La Direction, le Personnel et l'Equipe Médicale

vous souhaitent un bon séjour et un prompt rétablissement

au sein de notre Etablissement.

HÔPITAL PRIVÉ
TOULON HYÈRES
Saint Roch

Ce livret d'accueil a été élaboré selon les recommandations de l'arrêté du 15 avril 2008 relatif au contenu du livret d'accueil des établissements de santé

V.12

... NOTES ...