



Tous acteurs de votre santé

LIVRET D'ACCUEIL



BIENVENUE À LA CLINIQUE PASTEUR



Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner dans notre établissement en vue d'une hospitalisation.

La Direction, les équipes médicales, paramédicales et l'ensemble des personnels techniques, administratifs et hôteliers, sont heureux de vous y accueillir. Autour d'un plateau technique performant associé à un environnement hôtelier de qualité, soyez assuré(e) que tout sera mis en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions.

Afin d'améliorer la qualité et la sécurité des soins, notre établissement s'est engagé dans une démarche qualité. L'établissement a été certifié par la HAS (Haute Autorité de Santé), les résultats de cette évaluation sont disponibles sur le site www.has-sante.fr.

Les médecins et le personnel vous remercient de votre confiance et vous souhaitent un séjour répondant à vos attentes et un prompt rétablissement.

La direction

Almaviva Santé est un groupe d'établissements privés qui jouit d'un très bon ancrage local en région Sud, en Ile-de-France, en Corse et au Canada, ainsi que d'une excellente réputation dans tous les domaines chirurgicaux.

Almaviva Santé propose des prises en charges médicales et chirurgicales dans les disciplines suivantes : Médecine-Chirurgie-Obstétrique (MCO), Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR), Dialyse, Radiothérapie et Hospitalisation à Domicile.

Visant une qualité de soins optimale, les établissements d'Almaviva Santé ont su développer leurs complémentarités médicales, techniques et administratives pour tisser un réseau de soins performant et offrir aux patients une prise en charge globale alliant qualité, confort et sécurité.

Nos équipes s'engagent au quotidien pour offrir à chaque patient toutes leurs compétences.

Être acteur de votre santé est notre priorité !

La vision d'Almaviva Santé repose sur quatre valeurs fortes portées conjointement par tous les professionnels du groupe : la Bienveillance, la Réactivité, l'Engagement et la Culture Qualité.

Notre Clinique porte les valeurs d'Almaviva Santé auquel elle appartient.

Pour plus d'informations :

Notre site web : www.almaviva-sante.com

Facebook : <https://www.facebook.com/almavivasante>

Twitter : <https://twitter.com/AlmavivaSante>

SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| La clinique..... | 4 |
| Situation géographique..... | 4 |
| La médecine..... | 4 |
| Les soins médicaux et de réadaptation..... | 4 |
| Hôpital de jour de chimiothérapie et médecine..... | 5 |
| Le plateau technique..... | 6 |
| Le personnel..... | 6 |
| Votre parcours administratif..... | 8 |
| Votre séjour..... | 11 |
| Votre sortie..... | 16 |
| Droits et devoirs..... | 19 |
| Qualité et gestions des risques..... | 24 |



CLINIQUE
PASTEUR

Entrée

LA CLINIQUE



PRINCIPALES COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES

Standard : 01 69 25 69 00
Bureau des admissions : 01 69 25 68 08

LES HORAIRES D'OUVERTURE DU SERVICE DES ADMISSIONS

de 9h30 à 13h et de 14h à 17h 30

SITUATION GÉOGRAPHIQUE



La Clinique Pasteur est située à Ris-Orangis au cœur d'un parc arboré de 7 hectares calme et reposant, où est implanté le Château Dranem daté du XIX^e siècle.

LA MÉDECINE



Le service de Médecine a pour vocation de prendre en charge des patients adultes adressés par les Urgences hospitalières ou les Médecins traitants dans un but de diagnostique et de mise en place de traitements spécifiques dans plusieurs spécialités : Cancérologie, Endocrinologie, Infectiologie, Pneumologie, Cardiologie, Gastro-entérologie...

LES SOINS MÉDICAUX & DE RÉADAPTATION



Les services de Soins Médicaux et de Réadaptation (SMR) reçoivent des patients à la suite d'un séjour hospitalier ou sur prescription de leur médecin traitant pour assurer leur réadaptation. Le maintien ou le retour à l'autonomie constitue l'un des principaux objectifs d'un séjour en Soins Médicaux et de Réadaptation. La Clinique possède une équipe de rééducation polyvalente qui est au cœur de la prise en charge de nos patients. Ainsi, elle peut présenter une prise en charge optimale de l'arrivée à la sortie du patient.

LES PRINCIPALES SPÉCIALITÉS TRAITÉES SONT NOTAMMENT :

La Clinique Pasteur est spécialisée dans la prise en charge des cancers chez l'adulte, elle accueille les patients en hospitalisation de jour pour leur traitement de chimiothérapie. Un accueil commun avec le Centre de Radiothérapie, permet une prise en charge adaptée.

Grâce à une prise en charge pluridisciplinaire adaptée, la Clinique Pasteur vous propose un accompagnement pour l'amélioration de votre autonomie afin d'anticiper et de préparer votre retour à domicile dans les meilleures conditions.

Notre équipe est composée de :

- Directrice des soins infirmiers
- Infirmière Coordinatrice
- Infirmiers
- Aide-soignants
- Masseurs -Kinésithérapeutes
- Éducateurs en activité physique adaptée
- Assistante Sociale
- Psychologues cliniciennes
- Diététicienne
- Podologue (sur demande)

HÔPITAL DE JOUR DE CHIMIOTHÉRAPIE ET DE MÉDECINE



1. HDJ DE CHIMIO

L'HDJ de chimio reçoit des patients journalièrement afin de leur administrer leur traitement de chimiothérapie. Avant toute nouvelle prise en charge, chaque patient bénéficie d'une consultation paramédicale.

La consultation d'annonce

Afin de répondre à vos questions, une infirmière dédiée à l'annonce vous reçoit en consultation.

À votre écoute, elle reprend les informations sur la maladie, les traitements proposés, les effets secondaires attendus et les répercussions sur votre quotidien. Si vous le souhaitez, elle peut également vous orienter vers des professionnels qualifiés selon vos besoins (diététicienne, psychologue, esthéticienne, associations...). Ces consultations personnalisées sont mises en place grâce au Plan Cancer afin de répondre aux demandes d'informations au moment de votre prise en charge.

2. HDJ DE MÉDECINE

L'HDJ de Médecine reçoit des patients journalièrement afin de leur administrer des soins ponctuels (transfusion, ponction, séance de photobiomodulation...). Le patient est admis après acceptation du médecin en charge.

LE PLATEAU TECHNIQUE



Au sein de la Clinique un plateau technique au service des patients hospitalisés et externes :

LE CENTRE DE RADIOTHÉRAPIE

14, rue du Clos – 91130 RIS-ORANGIS

Sur rendez-vous au : 01 69 02 10 60

L'équipe du Centre de Radiothérapie accueille les patients adultes atteints de cancer nécessitant un traitement par des rayons ionisants.

Le Centre est équipé de 5 accélérateurs de particules et fait bénéficier aux patients des techniques les plus innovantes de traitement du cancer.

CABINET D'IMAGERIE PRIVÉ : IMAGERIE MÉDICALE 91

12, rue du Clos – 91130 RIS-ORANGIS

Sur rendez-vous au : 01 69 02 74 74

- Radiologie numérisée et interventionnelle
- Echographie
- Mammographie
- Ostéodensitométrie
- Radiologie dentaire
- Scanner

LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES PRIVÉ : CERBALLIANCE

12, rue du Clos – 91130 RIS-ORANGIS

Ouvert du Lundi au Vendredi de 7h30 à 12h30

et de 13h30 à 18h30 et le Samedi de 7h30 à 12h30.

MÉDECIN LIBÉRAL VASCULAIRE - ECHODOPPLERISTE

17, avenue de Rigny – 91130 Ris Orangis

Dr Jacques SAFFAR

Sur rendez-vous au : 06 18 50 01 34

LE PERSONNEL



LE PERSONNEL MÉDICAL

Chaque unité de soins est sous la responsabilité d'un Médecin. Celui-ci vous informe sur l'évolution de votre état de santé et reste en contact direct avec votre médecin traitant et/ou l'équipe médicale qui vous a adressé à la Clinique Pasteur.

Ces derniers peuvent à tout moment consulter votre dossier médical et recevront, à votre sortie, le compte-rendu de votre hospitalisation.

Si votre personne de confiance souhaite rencontrer, en entretien, le praticien chargé de votre suivi, elle peut solliciter un rendez-vous.

LE PERSONNEL SOIGNANT

Le personnel soignant est à votre écoute et à celle de votre entourage pour vous faire bénéficier de la meilleure prise en charge et qualité de vie.

- Les infirmiers à qui vous devez faire part de tout ce qui concerne votre état de santé. Ils/Elles sont des intermédiaires privilégié(e)s dans vos relations avec le médecin de votre service.
- Les aides-soignant(e)s sont les plus proches collaborateur(trice)s des infirmier(e)s, qu'ils/elles assistent dans la conduite de vos soins. Ils/Elles sont, de même, à votre écoute et sauront gérer chaque situation. Notre directrice des soins se tient à votre disposition pour tout autre question et/ou demande.

PARAMÉDICAL/RÉÉDUCATION

La rééducation est assurée par une équipe de kinésithérapeutes et des éducateurs en activité physique adaptées dans une salle de rééducation équipée située au 1^{er} étage de la Clinique. Celle-ci sera prescrite par le médecin qui vous prend en charge en fonction de votre état de santé et de vos besoins.

Des psychologues cliniciennes sont présentes pour vous écouter, vous soutenir et vous accompagner tout au long de votre hospitalisation. Elles se tiennent également à la disposition de votre entourage.

La diététicienne assure si besoin une prise en charge nutritionnelle adaptée à votre régime alimentaire et contribue à l'hygiène et à la sécurité alimentaire dans l'établissement.

La secrétaire médicale assure la mise à jour de votre dossier médical, adresse les compte-rendus à votre médecin traitant, organise vos rendez-vous d'examen et de traitements.

LE SERVICE SOCIAL

Une assistante sociale est à votre disposition pour résoudre les difficultés que vous pourriez rencontrer : prise en charge des soins ou des frais de séjour, recherche d'une solution pour un retour à domicile, un placement en maison de retraite... Elle reçoit sur rendez-vous.

LE PERSONNEL HÔTELIER

L'équipe de service hôtelier veille à la parfaite propreté et à l'hygiène de votre chambre et des locaux communs. Elle assure la distribution de vos repas. Elle joue un rôle déterminant pour le confort de votre séjour.

LE PERSONNEL ADMINISTRATIF ET TECHNIQUE

Hôtesse d'accueil, agents administratifs et personnel d'entretien contribuent à la qualité de notre accueil et de notre prise en charge. N'hésitez pas à leur faire part de vos besoins.



VOTRE PARCOURS ADMINISTRATIF



Comme dans tout établissement hospitalier, vous devez accomplir certaines formalités administratives lors de votre arrivée. Le bureau des admissions est à votre disposition pour vous aider à accomplir vos démarches et vous fournir toutes les informations utiles à votre séjour.

Pour préparer et faciliter votre arrivée dans le service de soins de la Clinique, nous vous demandons de préparer les documents nécessaires à votre admission.

Les horaires d'ouvertures du service des admissions : 9h30 - 13h - 14h - 17h30.

Afin que votre arrivée se déroule le plus agréablement possible, le plus simple est de vous y préparer. L'ensemble du personnel vous remercie de votre confiance et s'engage à tout mettre en œuvre pour le bon déroulement de votre séjour.

Vous trouverez ci-dessous les principales informations utiles pour préparer au mieux votre séjour dans notre établissement.

Vous arrivez à la Clinique entre 14h et 17h.

Votre admission nous permet d'accomplir toutes les formalités nécessaires à votre hospitalisation et d'activer votre dossier médical informatisé. Une fois les formalités administratives accomplies, le bureau des admissions vous remettra votre livret d'accueil, la liste des documents à fournir si nécessaire.

À votre arrivée, dans le service d'hospitalisation, vous serez accueilli(e) par le personnel soignant du service où vous serez admis(e).

Pour des raisons de confidentialité, l'admission pourra être faite en chambre si votre état de santé ne permet pas une admission bureau des entrées.



ADMISSION

Nous vous demandons de vous présenter au bureau des admissions de la clinique avec tous vos documents (pièce d'identité en cours de validité, carte vitale, carte mutuelle, moyens de paiement, vos résultats d'exams et vos ordonnances,) pour réaliser votre admission.

Le bureau des admissions est ouvert du lundi au vendredi de de 9h30 à 13h et de 14h à 17h30.

CAS PARTICULIER

SI VOUS ÊTES CONCERNÉ(E) :

- Votre attestation de droits à la complémentaire santé solidarité ou votre carte d'AME (Aide Médicale de l'État) ;
- En cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle, le triptyque délivré par votre employeur ;
- Votre carnet de soins gratuits (pour les anciens combattants) ;
- Si vous êtes ressortissant d'un pays de l'Union Européenne : la carte européenne d'assurance maladie ou le formulaire E112 ;
- Si vous êtes ressortissant d'Algérie : le formulaire SE 352 ;
- Si vous ne disposez pas d'une prise en charge ou si vous êtes ressortissant d'un pays n'ayant pas de convention avec la France, vous réglerez la totalité du séjour + pièce officielle d'identité en cours de validité.

IDENTITOVIGILANCE

Dès votre préadmission la sécurité de votre identité est notre priorité. Plusieurs règles doivent s'appliquer.

Lors de votre admission n'oubliez pas de vous munir de votre carte d'identité et votre carte vitale.



Erreur d'identité ou Erreur de carte vitale = RISQUE MEDICAL

VOTRE IDENTITÉ = VOTRE SÉCURITÉ

Dans le cadre des règles d'identitovigilance, conformément à l'article L162-21 du Code de la Sécurité Sociale, nous vous demandons de présenter obligatoirement aux agents du bureau des admissions une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, ou titre de séjour en cours de validité).

L'ensemble de ces justificatifs nous permet de sécuriser le dispositif d'identitovigilance afin d'éviter toute erreur ou homonymie.

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise charge, votre identité est vérifiée pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés.

À votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé par un soignant. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement, avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil. Soyez vigilant(e) sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie.



L'IDENTITÉ NATIONALE DE SANTÉ (INS)

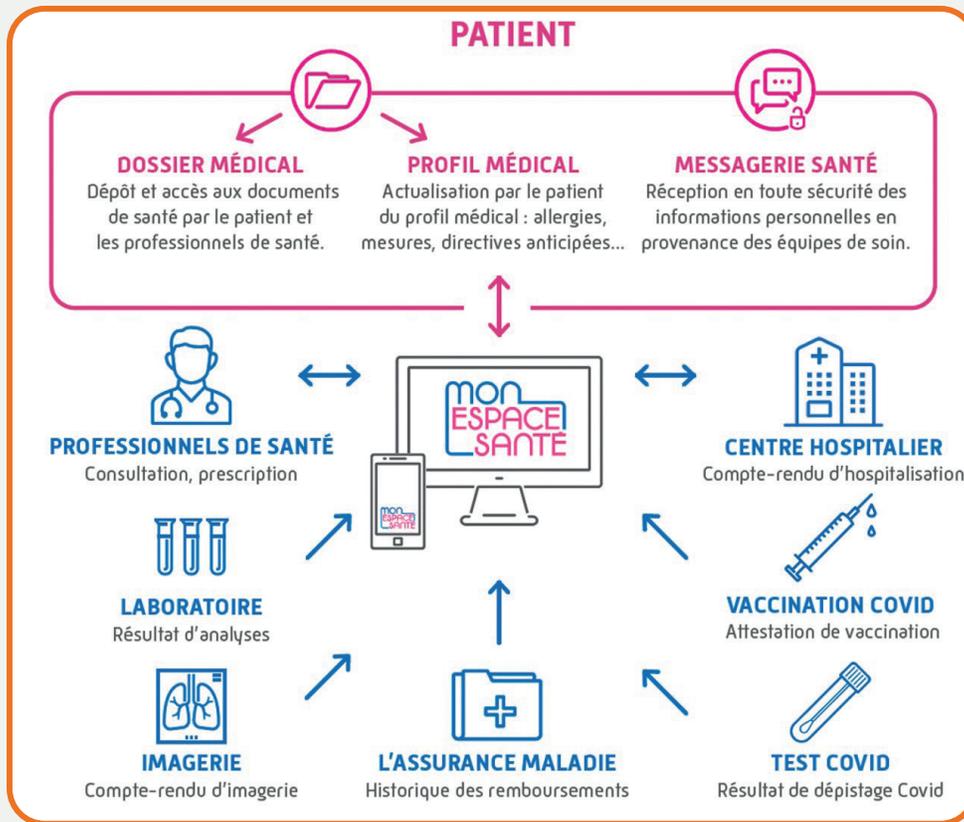
L'Identité Nationale de Santé (INS) se compose de votre numéro de sécurité sociale et de vos traits d'identité de l'état civil. Il permet de sécuriser le référencement de vos données de santé, favoriser l'échange et le partage, et améliorer la qualité et la sécurité de la prise en charge. Vous trouverez votre INS sur les différents documents remis lors de votre parcours de santé ainsi que dans votre Espace Numérique de Santé.

LE DOSSIER MÉDICAL PARTAGÉ ET LES ÉCHANGES DE DONNÉES DE SANTÉ

Le DMP est un carnet de santé informatisé et sécurisé, accessible sur internet. Il est administré par l'Assurance Maladie : le code de santé publique prévoit que les professionnels de santé doivent reporter dans le DMP tous les éléments diagnostiques et thérapeutiques nécessaires à la coordination de vos soins et de votre prise en charge. À tout moment, vous pouvez alimenter votre DMP (déclarer votre personne de confiance, un don d'organe, rédiger vos directives anticipées...) ; supprimer certains des documents qu'il contient ou masquer certaines informations ; paramétrer qui y a accès.

MON ESPACE SANTÉ

Mon Espace santé est un espace numérique personnel et sécurisé, proposé par l'Assurance Maladie et le ministère de la Santé, qui a vocation à devenir le carnet de santé numérique de tous les assurés. Grâce à ce service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Plus d'informations : <https://www.monespacesante.fr/>



VOTRE SÉJOUR



Après avoir constitué votre dossier d'admission au bureau des entrées, muni de votre livret d'accueil, vous êtes pris(e) en charge par l'équipe soignante et conduit dans votre chambre.

Le jour de votre hospitalisation, vous devez prévoir d'apporter votre linge personnel et affaires de toilette : linge de corps, pyjamas, peignoir, pantoufles, gants de toilette, serviettes éponges, savon et affaires de toilette, brosse à dents, dentifrice, nécessaire à prothèse dentaire, séchoir à cheveux (si utilisation probable).

La Clinique n'assure pas l'entretien des effets personnels.

Une tenue vestimentaire décente est demandée aux patients circulant à l'intérieur de la Clinique.

Évitez de garder des sommes d'argent importantes, des bijoux...

Nous vous conseillons de déposer vos objets de valeur dans le coffre disponible dans votre chambre.

La Direction décline toute responsabilité en cas de vol.

ACCOMPAGNANTS

La présence d'un membre de votre famille est possible la nuit si vous êtes en chambre particulière.

Un accompagnant peut également prendre ses repas avec vous. Pour cela, adressez-vous au personnel du service (tarifs affichés aux bureaux des admissions).

Au moment des soins, il peut être demandé à l'accompagnant de sortir de la chambre, merci de respecter cette consigne pour le respect de l'intimité.

CHAMBRE DOUBLE

Elle est dotée d'un cabinet de toilette avec W.C., de paravents pour les chambres doubles et d'un téléviseur. Pour les besoins du service, la Clinique se réserve le droit de procéder à des changements de chambre. Nous vous remercions de votre compréhension. Un accompagnant peut prendre ses repas avec vous, sous réserve de réservation auprès du personnel (tarifs disponibles auprès des admissions).

CHAMBRE PARTICULIÈRE

Pour répondre à votre besoin de confort, nous vous proposons des chambres particulières dont les tarifs sont disponibles aux bureaux des admissions. Pour cela, manifestez votre souhait au moment de votre admission. La direction ne peut s'engager formellement à vous hospitaliser en chambre particulière même si vous l'avez demandée. Ces chambres étant en nombre limité, l'une d'entre elles vous sera attribuée en fonction de nos disponibilités.

Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous aurez à en acquitter le montant au moment de la sortie.

Pour les besoins du service, la Clinique se réserve le droit de procéder à des changements de chambre.

Vous pouvez retrouver les tarifs de l'établissement aux bureaux des admissions.

Si vous passez la nuit en chambre particulière, un accompagnant peut y dormir aussi sous réserve de disponibilité. Renseignez-vous auprès des admissions pour connaître les modalités.

CULTE

Sur demande faite à l'infirmière responsable de votre service, vous pouvez bénéficier de la visite d'un ministre du culte de votre choix. La liste des coordonnées des représentants des différents cultes est disponible au sein des infirmeries.

COIFFEUR

Un coiffeur peut intervenir à votre demande. Rapprochez-vous du personnel d'accueil pour plus de renseignements.

COURRIER

Il est distribué chaque matin. Si vous souhaitez en expédier, remettez-le affranchi au personnel de service ou à l'accueil avant 14h.

HYGIÈNE ET ENVIRONNEMENT

La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux, les animaux et les plantes en terre **ainsi que les aliments périssables provenant de l'extérieur** sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

LINGE ET EFFETS PERSONNELS

Avant votre hospitalisation, prévoyez vos effets personnels : sous-vêtements, pyjama, robe de chambre, pantoufles, trousse de toilette, serviettes et gants, mouchoir. **Il est demandé d'avoir une tenue correcte lors de vos déplacements hors de votre chambre.**

OBJETS DE VALEUR

Nous vous déconseillons d'apporter des bijoux ou de vous munir d'une importante somme en espèces. Nous vous recommandons de n'apporter que les objets strictement utiles à votre séjour.

Vous pouvez cependant en cas de besoin déposer vos objets de valeur dans le coffre du bureau des admissions. Celles-ci vous seront remises lors de votre sortie aux heures d'ouverture de la Clinique et contre reçu. A défaut de cette précaution, la Clinique décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol d'objets personnels.

PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

Si vous souhaitez garder vos prothèses (auditives, dentaires et verres de contact et piercing) et/ou vos lunettes durant votre séjour, pensez à apporter une boîte de rangement ou à en demander une au personnel qui prendra soin de l'étiqueter à votre nom au préalable. Nous vous déconseillons de les déposer dans un mouchoir, une compresse ou tout autre support susceptible d'être jeté. La responsabilité de la Clinique ne saurait être engagée en cas de perte ou de détérioration de ces objets.

SERVICES

Des services supplémentaires sont proposés au sein de l'établissement. Vous pouvez retrouver les tarifs de l'établissement aux bureaux des admissions.

TÉLÉPHONE

Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux. En raison des risques d'interférences électromagnétiques sur les équipements médicaux, les téléphones portables doivent être éteints dans certaines zones de l'établissement

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Pour connaître les tarifs, veuillez-vous reporter à la fiche de tarif affichée dans l'établissement.

TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un poste TV couleur. Le service vous fournira une télécommande.

IDENTITÉ

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge, votre identité est vérifiée pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés.

À votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera posé par un soignant. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement, avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil. Soyez vigilant(e) sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie.

INTERPRÈTES

Vous avez la possibilité d'être mis en relation avec une personne parlant votre langue. N'hésitez pas à vous renseigner auprès du personnel soignant de votre service.

MÉDICAMENTS

Nous vous informons que si vous avez un traitement médicamenteux en cours lors de votre admission dans la Clinique, vous devez impérativement le signaler au personnel infirmier et le lui remettre (la législation interdit au patient de conserver des médicaments dans sa chambre, toute automédication peut entraîner des risques de surdosage et d'interactions médicamenteuses). Vous vous engagez donc à ne conserver aucun médicament avec vous. Ils vous seront restitués lors de votre sortie.

Le traitement pharmaceutique qui vous est prescrit durant votre séjour est fourni par la pharmacie à usage intérieur de la Clinique. Toutefois, si des médicaments de votre traitement « de ville », maintenus pendant l'hospitalisation, s'avéraient indisponibles et insubstituables, nous nous réservons la possibilité (jusqu'à réapprovisionnement) d'avoir recours à vos médicaments personnels après vérification de la qualité de ceux-ci.

PARKING

Le parking est placé sous vidéo-surveillance, mais nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur dans votre véhicule. La Clinique décline toute responsabilité en cas d'accident, de vandalisme, de vol et/ou d'effraction. Vous trouverez toutes les informations relatives au parking sur la fiche jointe à ce livret. Merci de respecter le sens interdit et de respecter les places réservées aux personnes handicapées. Si vous rencontrez des difficultés pour vous déplacer, vous pouvez demander à votre accompagnant de vous déposer devant l'entrée principale de la Clinique, des fauteuils roulants seront mis à disposition.

PERSONNEL

Le personnel paramédical est placé sous l'autorité de la Directrice des Soins. Les différentes catégories de personnel se reconnaissent à leurs tenues de couleurs différentes. Chaque personne est également identifiée par un badge indiquant son nom et sa qualification.

Ce personnel est à votre disposition mais non à votre service, nous vous remercions d'y penser.

PRÉVENTION DES CHUTES

Afin de sécuriser au mieux votre prise en charge et limiter les risques de chute, veillez à vous munir de chaussures adaptées pour la rééducation telles que basket à scratch, lacets ou chaussures de ville fermées. Supprimez les tongs ou chaussons claquettes qui vous mettront en danger.

REPAS

Ils sont servis en chambre aux heures suivantes :

- Le petit déjeuner à partir de 8 h.
- Le déjeuner à partir de 12 h.
- Le dîner à partir de 18 h.

Une attention toute particulière est portée au respect des régimes de chaque patient.

Élaborés avec le plus grand soin, les menus tiennent compte des prescriptions médicales relatives aux différents régimes et de vos interdits alimentaires (religieux ou non).

Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmier(e) dès votre arrivée.

Afin de respecter les prescriptions médicales, il est recommandé de n'apporter aux patients aucune boisson ni nourriture sans l'autorisation préalable des chirurgiens/médecins ou du responsable de service.

La consommation de boissons alcoolisées est formellement interdite dans l'établissement.

Des distributeurs de boissons chaudes et fraîches sont à votre disposition au sein de la Clinique.

SÉCURITÉ

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs.

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse ou illégale est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

SILENCE

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la Clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

SURVEILLANCE

Le personnel soignant est présent 24h/24, une présence médicale est également assurée 24h/24 vous pouvez en permanence faire appel à eux en cas de besoin, grâce à des sonnettes situées, à votre disposition, à la tête de votre lit.

TABAC

Dans l'intérêt du patient et conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement et de ses annexes.

Les locaux sont équipés de détecteurs de fumée et votre responsabilité sera retenue si vous déclenchez l'alarme et les dispositifs anti-incendie.

TRANSPORTS ET CONSULTATIONS EXTERNES

Tous les transports (consultations extérieures, retours à domicile, etc.) sont régulés par la secrétaire d'accueil. Le médecin définit le mode de transport (ambulance, VSL, taxi) en fonction de votre état de santé et signe le certificat médical de transport. Certains transports peuvent cependant demeurer payants.

À compter du 1^{er} octobre 2018, tous les transports prescrits pour un transfert entre 2 établissements de santé (y compris depuis ou vers les centres de chimiothérapie, de radiothérapie, de dialyse) sont organisés et pris en charge par l'établissement de santé prescripteur.

Si au cours d'une hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelle, le transport sera à votre charge.

Un transport vous a été prescrit pour des séances de radiothérapie réalisées par une structure libérale ou un centre de santé : vous avez le choix de l'entreprise de transport et ce transport sera remboursé par l'Assurance Maladie, dans les conditions habituelles de remboursement.



VISITES ET VISITEURS

Pour faciliter les soins et préserver l'intimité des patients, les visites sont interdites le matin. Elles sont autorisées tous les jours de 13h à 20h en semaine et de 13h à 19h le week-end sauf avis médical.

Pour l'hôpital de jour, les visiteurs ne sont autorisés à entrer dans les services que sous certaines conditions, renseignez-vous auprès du bureau des admissions.

Tout visiteur doit quitter la chambre au moment des soins.

Pour la tranquillité des patients, nous vous demandons de limiter le nombre de visiteurs, pas plus de deux personnes à la fois.

Pour une question d'hygiène et de repos l'accès aux chambres est interdit aux mineurs de moins de 15 ans. Des sièges sont à la disposition des visiteurs qui sont priés de ne pas s'asseoir sur les lits.

Le patient, sa famille et ses visiteurs sont responsables des objets, mobiliers et literie qui lui sont confiés. Tout dégât occasionné sera réparé à leur frais.

VOTRE SORTIE



Organisez dès maintenant une solution de transport pour votre retour.

La date de votre départ est décidée par le médecin. C'est le responsable du service de soins qui organise :

- Votre départ vers votre domicile, ou un centre de rééducation, ou autre établissement de santé/soins ;
- Le moyen de transport adapté à votre état de santé.

Une copie des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins (ordonnances, comptes- rendus, lettre de liaison de sortie, examens éventuels...) vous est remise.

Le jour de votre sortie, vous-même ou l'un de vos proches devez vous présenter au bureau des sorties afin d'accomplir les formalités administratives suivantes :

- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif ;
- Régler les frais d'hospitalisation à votre charge. Une facture acquittée vous sera remise ;
- Retirer les bulletins d'hospitalisation précisant la durée de votre séjour. Ils sont destinés à votre employeur et à votre caisse d'assurance maladie.

SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si vous décidez de sortir contre avis médical, vous prenez un risque pour votre santé. Vous devez donc signer un formulaire de décharge mentionnant que vous avez eu connaissance des dangers de cette sortie prématurée.

POCHETTE DE SORTIE

Une pochette contenant l'ensemble des documents médicaux et administratifs liés à votre hospitalisation vous sera remise le jour de votre sortie.

Les frais d'hospitalisation à votre charge :

- Le ticket modérateur, le cas échéant.
- Le forfait journalier.
- Les suppléments hôteliers proposés et acceptés à l'entrée.
- La chambre particulière, le cas échéant.
- Le téléphone, s'il a été demandé.
- Les repas des accompagnants, le cas échéant.

Seule une prise en charge par la Mutuelle, mentionnant clairement et en détail sa participation, parvenue par courrier ou par fax au plus tard la veille de la sortie, pourra éventuellement vous éviter l'avance des frais. Les patients pris en charge à 100% par la Sécurité Sociale ne sont pas exonérés du forfait journalier et du supplément hôtelier.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Le coût de l'hospitalisation varie en fonction de l'acte dont vous bénéficiez et du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

| Les frais pris en charge par l'Assurance Maladie | Les frais qui restent à votre charge |
|---|--|
| <p>Les frais d'hospitalisation sont directement pris en charge à 80% par votre CPAM sauf exonération. 20% restant (ticket modérateur) sont la charge du patient ou le cas échéant de sa mutuelle.</p> <p>Par ailleurs, certains actes de biologie ne sont pas pris en charge dans le cadre de l'hospitalisation. Le laboratoire demandera le règlement de ses actes, après l'hospitalisation.</p> <p>Si vous n'habitez pas le département, votre organisme de sécurité sociale peut imposer le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile, même si vous êtes pris en charge à 100%. Dans ce cas, la différence sera à votre charge.</p> | <p>20€ des frais d'hospitalisation (ou forfait journalier) ou de franchise médicale de 24€ pour les actes médicaux supérieurs à 120€ (selon le décret 2006-707 du 19 juin 2006) ou ayant un coefficient égal ou supérieur à 60 que ce soit en hospitalisation à temps complet ou en ambulatoire.</p> <p>Le forfait journalier (qui représente la participation financière des patients aux frais d'hébergement et d'entretien liés à une hospitalisation de plus de 24 h) il est dû chaque jour, y compris celui de la sortie. Au 1^{er} janvier 2018 il est fixé à 20€ / jour.</p> |
| <p>La CPAM peut prendre en charge 100% des frais d'hospitalisation en cas d'intervention chirurgicale importante, d'accident du travail, affection de longue durée, invalidité, grossesse, maternité...</p> | <p>Les frais supplémentaires de séjour et de confort personnel que vous avez choisis (chambre particulière, téléphone, télévision...).</p> |



LES FRAIS DE TRANSPORTS MÉDICALISÉS

Si votre état de santé le nécessite, le médecin établit une prescription de transport. Ce document vous permet le remboursement éventuel, par votre CPAM et/ou votre mutuelle, des frais facturés. Vous pouvez être exonéré(e) du paiement de ces frais restant à votre charge selon votre cas, ou peuvent être remboursé(e) par votre mutuelle. N'hésitez pas à demander des renseignements à l'infirmière coordinatrice de votre service d'hospitalisation ou consultez le site de l'Assurance Maladie : www.ameli.fr ainsi que votre mutuelle. Si au cours d'une hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelle, le transport sera à votre charge. Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) ou si ne pouvez pas justifier de vos droits, une provision du coût de votre hospitalisation vous sera demandée.

SORTIE D'UN MAJEUR SOUS TUTELLE

Pour tout patient, la sortie devra se faire en présence du tuteur légal.

VOTRE SATISFACTION

• Questionnaire de sortie

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre sortie. Celui-ci est à remettre à la responsable du service ou à déposer dans l'urne présente dans le service.

• e-Satis

Par ailleurs, le Ministère de la Santé demande aux établissements de santé de réaliser une mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Nous vous encourageons à compléter le questionnaire en ligne du Ministère de la santé appelé e-SATIS. Il est destiné à recueillir vos appréciations sur les conditions de votre séjour et de votre prise en charge au sein de notre établissement et mesure votre satisfaction. Vos suggestions et vos critiques nous sont précieuses pour améliorer la qualité de nos services. Concrètement entre 2 et 10 semaines après votre sortie, vous serez invités par mail à donner votre point de vue sur la qualité de votre prise en charge via le questionnaire e-Satis en ligne. Il vous suffira de cliquer sur le lien pour répondre au questionnaire de satisfaction. Ce questionnaire est totalement anonyme.

DROITS & DEVOIRS



ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Clinique s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier patient, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication.

Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier patient doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés. En cas de décès vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes, prévus par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 03/01/2007.

MODALITÉS DE CONSERVATION DES DOSSIERS

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. Votre dossier est informatisé. Le dossier médical est conservé pendant 20 ans à compter de la date du dernier séjour.

La Direction de la Clinique veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour.

ASSOCIATIONS

Nos représentants des usagers adhèrent à des associations répondant à des problématiques qui peuvent vous concerner. Si vous souhaitez les contacter, la liste est disponible au niveau des panneaux d'affichage dans les services et accueil.

BIENTRAITANCE ET PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE

Notre établissement est organisé en interne pour prendre en charge tout acte de malveillance physique et/ou moral pratiqué sur vous par votre entourage (famille, professionnels de santé). Si vous avez été victime de tels actes, vous pouvez contacter le responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

SI L'ÉTABLISSEMENT BÉNÉFICIE D'UN SERVICE SOCIAL

Dans le cadre de votre prise en charge dans notre établissement, vous pouvez contacter notre service social joignable au 01 69 25 68 15 afin d'être accompagné ainsi que votre famille dans vos différentes démarches administratives notamment en fin d'hospitalisation ou pour obtenir un relais vers des organismes d'aides (juridique, psychologique, sociale, etc.) par exemple.

LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« Toute personne a, compte tenu de son état de santé et de l'urgence des interventions que celui-ci requiert, le droit de recevoir, sur l'ensemble du territoire, les traitements et les soins les plus appropriés et de bénéficier des thérapeutiques dont l'efficacité est reconnue et qui garantissent la meilleure sécurité sanitaire et le meilleur apaisement possible de la souffrance au regard des connaissances médicales avérées.

Toute personne a le droit d'avoir une fin de vie digne et accompagnée du meilleur apaisement possible de la souffrance. Les professionnels de santé mettent en œuvre tous les moyens à leur disposition pour que ce droit soit respecté » article L.1110-5 du Code de la santé publique. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le Comité de Lutte contre la douleur a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en oeuvre d'actions dans ce domaine.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Au sein de l'établissement l'Equipe opérationnelle hygiène organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections associées aux soins, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène composée de personnel spécialisé dans ce domaine. La prévention des infections associées aux soins est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

DON D'ORGANES ET DE TISSUS

Le don d'organes et de tissus est un geste de fraternité et de solidarité. En vertu de la loi applicable depuis le 1^{er} janvier 2017, chacun d'entre nous est considéré comme donneur d'organes potentiel.

Toutefois, si vous n'entendez pas faire de don d'organe, vous devez obligatoirement vous inscrire sur le « *registre national de refus* » ou rédiger un document attestant votre refus, lequel sera ensuite confié à une personne dédiée. Il est donc important en amont que votre choix puisse être connu de vos proches.

Pour toutes questions : www.dondorganes.fr ou www.agence-biomedecine.fr

COMMISSION DES USAGERS (CDU) & REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Cette Commission veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches (décret n°2016-726 du 01/06/2016). Elle est essentiellement compétente pour les questions relatives aux conditions de votre prise en charge que ce soit dans le domaine des soins, des conditions matérielles ou de l'accueil qui vous a été réservé. Vous pouvez la saisir en adressant une lettre à la Direction. Vous pouvez également vous renseigner auprès du Directeur des Soins, ou des représentants des usagers :

• Mme Vivette Hirsch - 06 60 40 77 70 - usagers.pasteur@almaviva-sante.com

La liste des membres de la CDU avec le nom des représentants des usagers et les associations auxquelles ils adhèrent est consultable par affichage au sein de l'établissement. Vous pouvez également retrouver sur le site internet de l'établissement le détail des rôles et missions de la CDU, ainsi que les résultats des enquêtes de satisfaction.

COMITÉ DE SÉCURITÉ TRANSFUSIONNELLE ET D'HÉMOVIGILANCE

Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord.

L'activité transfusionnelle est encadrée par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance.

PLAINTES ET RÉCLAMATIONS MÉDICALES ET COMMERCIALES

DE NATURE MÉDICALE

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.

« Si vous souhaitez faire remonter une plainte ou une réclamation concernant votre hospitalisation, veuillez prendre attache avec la Direction des Soins, la Direction, ou tout autre responsable qui vous recevra pour comprendre votre situation. 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 représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers. 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. »

« 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, le 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.

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. »

DE NATURE COMMERCIALES

Toute réclamation doit être adressée par écrit au service qualité de la Clinique : qualite.pasteur@almaviva-sante.com. En cas d'échec de la demande de réclamation auprès du service qualité dans un délai d'un mois, le patient peut soumettre gratuitement au médiateur le différend l'opposant à la Clinique dans un délai maximal d'un an à compter de la date de la réclamation écrite. Le médiateur tentera en toute indépendance et impartialité de rapprocher les parties en vue d'aboutir à une solution amiable.

Les coordonnées du médiateur sont les suivantes :

- ANM Consommation, association loi 1901
- En ligne: www.anmconso.com
- E-mail à : contact@anmconso.com
- Voie postale : Médiation de la Consommation ANM Consommation 2, rue de Colmar - 94300 Vincennes.

Le médiateur peut être saisi soit par e-mail, soit en ligne soit par courrier postal. Outre ses coordonnées complètes (nom, prénom, contacts) et la réclamation écrite qu'il doit avoir obligatoirement adressée préalablement à au service qualité de l'établissement pour tenter de résoudre directement son différend, le patient est encouragé à fournir les informations suivantes au médiateur :

- La nature de la demande
- L'exposé et la description du différend
- Toutes les pièces et documents factuels utiles à la compréhension et à l'analyse du dossier par le médiateur.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance.

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de la poursuite, de la limitation, de l'arrêt ou du refus de traitement ou d'acte médicaux. A tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge dans l'établissement.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du responsable du service.

INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La Loi du 4 mars 2002 a règlementé le droit à l'information du patient par le médecin.

Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés.

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission. Votre consentement est fondamental, il vous sera demandé. Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

INFORMATIONS SUR UN DOMMAGE ASSOCIÉ AUX SOINS

Pour le cas où vous seriez ou si vous vous estimiez victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, une information sur les circonstances ou les causes du dommage vous sera donnée par un professionnel de santé en exercice au sein de l'établissement.

Cette information vous sera délivrée au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou à votre demande expresse au cours d'un entretien durant lequel vous pourrez vous faire assister par une personne de votre choix.

NOUS PROTÉGEONS VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nos équipes et vos représentants, sont formés aux bonnes pratiques de protection des données personnelles. Nous ne collectons, au moment de l'admission et de l'accueil dans les services de soins, que les informations nécessaires à votre prise en charge.

Nous sécurisons l'accès, l'intégrité et la disponibilité de votre dossier patient (en papier ou sur les logiciels) par la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles. Pour en savoir plus, toutes nos informations sont à disposition sur le site internet ou via ce QR CODE :



RECHERCHE

Dans le cadre du Programme de Médicalisation du Système d'Information (PMSI) vos données personnelles font l'objet d'une Méthodologie de Recherche (MR05) déclarée à la Commission Nationale Informatique et Libertés et accessible sur www.indsante.fr Les finalités sont la planification et la valorisation de l'offre de soins ainsi que les études médico-économiques. A ce titre vous avez des droits d'accès, de rectification et d'opposition qui s'exercent auprès du directeur de l'organisme gestionnaire du régime d'assurance maladie obligatoire auquel vous êtes rattachés.

NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le dès votre admission dans l'établissement à l'hôtesse d'accueil et/ou à l'infirmier(e) de votre secteur d'hospitalisation, ils feront le nécessaire pour préserver votre anonymat. Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone. Prévenez votre entourage.

PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté. Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Clinique.

Cette désignation est révoquée à tout moment.

Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

SECRET MÉDICAL

La Clinique et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical : ils mettent en œuvre les dispositifs assurant la confidentialité des informations vous concernant.

Le Secret Médical n'est pas opposable au patient : les praticiens de la Clinique assurent, dans le respect des règles déontologiques qui sont applicables, l'information des personnes soignées. Le personnel paramédical (infirmières, aides-soignantes, kinésithérapeutes...) participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.



QUALITÉ & GESTION DES RISQUES



Les objectifs de la démarche qualité sont la sécurité du patient, la qualité des soins et la mise en place d'une dynamique de progrès. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé. La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé.

Cette certification concerne la totalité des activités, qu'il s'agisse de l'organisation des soins, des prestations médico-techniques, de l'offre hôtelière ou logistique, de la politique managériale ou encore de la qualité et de la gestion des risques. Pour nos patients, il s'agit de la garantie officiellement établie d'un niveau élevé de qualité et de sécurité de la prise en charge médicale, sanitaire et hôtelière.

Les rapports de certification de la Clinique sont consultables sur le site www.has-sante.fr.

IQSS : INDICATEUR DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

La HAS développe et généralise, depuis 2008, le recueil de données et d'informations provenant de tous les établissements de santé. Ces indicateurs donnent une image du niveau de qualité et de sécurité des soins atteint par chaque établissement et permettent des comparaisons nationales.

Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage, via les sites internet de l'établissement et de la HAS (www.has.fr). La Clinique mène une politique de contrôle et de gestion des risques au sein de son établissement afin d'anticiper et/ou de minimiser les dommages et événements indésirables pouvant survenir aux patients, visiteurs, professionnels ou aux biens de l'établissement. Ces actions sont pilotées par un comité de coordination dont l'objectif est de fédérer les acteurs les moyens et les actions dans ce domaine. Cette coordination intègre la gestion des risques et la gestion des vigilances sanitaires et s'articule aussi avec les structures développant les démarches d'amélioration continue de la qualité.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

Notre établissement s'est engagé ces dernières années dans une politique de développement durable au travers de différentes actions sur 3 axes :

- La préservation de l'environnement (tri des déchets, sensibilisation du personnel).
- La qualité de vie au travail (formations des personnels, prise en compte des besoins identifiés).
- Une gestion économique fiable pour la pérennité de l'emploi.

Cette politique de développement durable, impulsée par la direction, est l'affaire de tous.

SIGNALER UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE ASSOCIÉ AUX SOINS



JE SIGNALE

Mode d'emploi

QUI PEUT SIGNALER ?

- **Particuliers** : personne concernée, proche, aidant, représentant d'une institution, association d'usagers
- **Professionnels de santé ou autres professionnels**



QUE DOIT ON SIGNALER ?

- Tout évènement non souhaité ou inhabituel survenu après un acte de soins réalisé par un professionnel de santé

COMMENT PROCEDER ?

Rendez-vous sur :

signalement.sante.gouv.fr

- Cliquer sur « vous êtes un particulier »
- Cliquer sur la case correspondant à l'objet de votre déclaration, par exemple : acte de soins...
- Répondre aux questions posées et cliquer sur suivant
- Remplir le formulaire proposé (il est possible de visualiser le modèle du formulaire à remplir afin de préparer sa saisie en ligne)
- Imprimer le double ou noter le numéro de référence du formulaire
- L'envoyer



POURQUOI SIGNALER ?

Les déclarations sont analysées depuis mai 2017 par l'Agence Régionale de Santé (ARS) qui les transmet ensuite à la Haute Autorité en Santé (HAS). La HAS réalise un retour d'expérience et prend, si nécessaire, des mesures correctrices pour améliorer la sécurité de tous les patients. Le nombre de déclaration reçu depuis mars 2017 met en évidence une sous-déclaration importante de ces évènements indésirables. Les déclarations analysées sont totalement anonymisées.

HAS
HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ

ars
Agence Régionale de Santé

Hygiène des mains

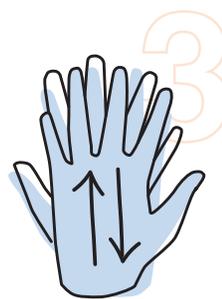
par friction hydroalcoolique



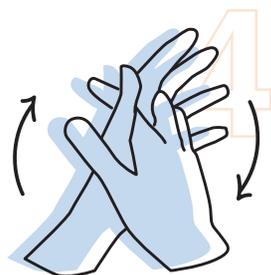
1 Déposer le produit dans le creux de la main



2 Frotter largement paume contre paume



3 Frotter l'un après l'autre le dos de chaque main



4 Frotter entre les doigts



5 Frotter le dos des doigts contre la paume de l'autre main



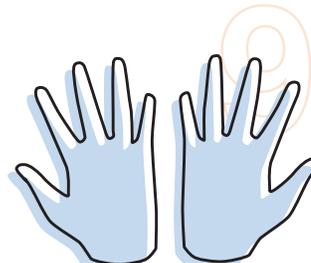
6 Sans oublier les pouces



7 Insister sur le bout des doigts et les ongles pour chaque main



8 Terminer par les poignets



9 Frotter jusqu'au séchage complet des mains ne pas rincer, ni essuyer

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

* 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.

MOYENS D'ACCÈS



En voiture

Depuis Paris/porte d'Orléans, suivre la N7 en direction d'Evry. Dans Ris-Orangis, continuer sur la N7 puis tourner à droite Avenue de Rigny.

En transports en commun

RER D, arrêt Grigny-Centre ou Ris-Orangis



Services d'hospitalisation

| | |
|--|----------------|
| Médecine | 01 69 25 69 00 |
| SMR polyvalents associés en cancérologie | 01 69 25 69 00 |
| SMR polyvalents | 01 69 25 69 00 |

17, avenue de Rigny 91130 Ris-Orangis
Tél : 01 69 25 69 00 - Fax : 01 69 25 69 98
contact.pasteur@almaviva-sante.com

www.clinique-pasteur-risorangis.fr/fr/ -  almaviva sante