



Clinique Durieux

Livret d'accueil

La Direction de la Clinique Durieux est heureuse de vous accueillir et vous remercie de votre confiance.

L'ensemble de notre personnel s'engage à mettre tout en œuvre pour vous apporter des soins et services de qualité et rendre votre séjour le plus agréable possible.

Vous trouverez dans ce livret toutes les étapes de votre prise en charge.

L'amélioration de la qualité de nos soins, de nos services et de l'accueil est au cœur de nos préoccupations. Afin de nous aider à garantir le meilleur niveau de qualité, vous recevrez quelques jours après votre sortie un questionnaire de satisfaction par courrier électronique.

Bonne lecture, nous vous souhaitons un rapide et complet rétablissement.

SOMMAIRE :

<i>Je prépare mon hospitalisation</i>	4
<i>Ma préadmission</i>	5
<i>Ma consultation d'anesthésie : Prise de rendez-vous</i>	6
<i>Mon hospitalisation</i>	7
<i>Mon séjour</i>	8
<i>Les prestations supplémentaires</i>	9
<i>Ma sortie</i>	10
<i>Conseils pour faciliter mon séjour</i>	11
<i>Connaitre mes droits</i>	13
<i>Présentation de l'établissement</i>	14
<i>La charte de la personne hospitalisée</i>	15



Je prépare mon hospitalisation

Vous avez effectué votre consultation chirurgicale durant laquelle le chirurgien vous a expliqué l'intervention, vous devez maintenant préparer votre séjour chez nous.

Pensez à :

- Votre pièce d'identité
- Votre carte vitale à jour
- Votre carte de mutuelle à jour
- Bilans médicaux (résultats d'exams, radiographie, courrier de votre médecin...)
- Consentement éclairé (remis par le chirurgien)

En plus de ces documents :

> Si vous êtes tuteur d'un majeur sous tutelle ou curatelle, vous devez :

- Ramener la copie du jugement de tutelle ou curatelle pour les adultes.

> Si la personne sous tutelle ou sous curatelle ne signe pas les documents :

- Pièce d'identité du tuteur
- Autorisation d'opérer signée par le tuteur

> Votre enfant va être hospitalisé, n'oubliez pas, en complément :

- La fiche d'autorisation d'opérer signée par les 2 parents : **document obligatoire, sans celui-ci l'opération ne sera pas réalisée.**

- Le carnet de santé
- Le livret de famille : votre livret de famille et tout document permettant d'attester de l'autorité parentale (par exemple : le jugement conférant l'autorité parentale exclusive)
- La pièce d'identité des deux parents
- Le consentement éclairé signé par les 2 parents
- Si l'enfant est placé, ramener l'ordonnance de placement ou le jugement et pièce d'identité de la famille d'accueil
- Si autorité exclusive d'un des parents : jugement qui stipule l'autorité exclusive du parent

NE PAS CONFONDRE AVEC LE JUGEMENT DE GARDE

Un des parents peut rester auprès de l'enfant. Si c'est votre cas, vous avez peut-être droit à un congé enfant malade. Afin de justifier votre absence auprès de votre employeur, vous devrez demander un bulletin de situation à l'infirmière du service ou à l'accueil de l'établissement complété par un arrêt de travail rédigé par le médecin.

Lutte contre les infections nosocomiales

La clinique s'inscrit dans la démarche nationale de lutte contre les infections nosocomiales. Elle est membre du réseau régional de lutte contre les infections nosocomiales FELIN.

Ce programme vise la promotion des bonnes pratiques en hygiène hospitalière, la prévention des infections nosocomiales et la maîtrise de la résistance bactérienne liée aux antibiotiques.

Les bactéries et microbes peuvent être dangereux pour vous ou vos proches. Veillez à vous laver et/ou vous désinfecter les mains le plus souvent possible avec du savon ou une solution hydroalcoolique. Chaque chambre dispose de distributeur de solution hydroalcoolique, nous vous invitons à encourager vos proches à se laver et ou désinfecter les mains au minimum à leur arrivée et à leur départ.



Ma préadmission

Dès que vous avez la date de votre intervention, vous devez effectuer votre préadmission en ligne ou au RDC, hall principal.

Il peut arriver que l’anesthésiste choisisse de vous faire rentrer en hospitalisation complète

(avec une ou plusieurs nuits sur place) alors que votre chirurgien avait préconisé une entrée en ambulatoire; vous devez le signaler lors de votre préadmission. Dans le cas d’une préadmission en ligne, choisissez simplement « hospitalisation complète ».

Rédaction des directives anticipées

(article L1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées » qui officialise vos décisions sur les limitations et/ou arrêts de traitement. Ces directives peuvent être annulées ou modifiées à tout moment. La Clinique met à disposition des patients qui le souhaitent, un formulaire à remplir et signer (ce formulaire vous est remis sur demande au bureau des admissions).

Vous pourrez donner une copie de ces directives à l’équipe du service de soin, à la personne de confiance choisie et prévenir ainsi le médecin qui vous prendra en charge dans le cadre de votre hospitalisation.



Gagnez du temps grâce à la préadmission en ligne!

Désignation de la personne de confiance

(article 11 de la loi sur les droits des malades et article L.1111-6 du code de la santé publique).

Un formulaire vous sera proposé afin de désigner une personne de confiance (un parent, un proche, votre médecin etc.). Munissez-vous de son numéro de téléphone avant d’effectuer votre préadmission. Il vous appartient d’informer la personne que vous aurez choisie et d’obtenir son accord.

Elle sera consultée, dans la mesure du possible, dans l’hypothèse où vous seriez dans l’incapacité de faire connaître votre avis.

Désignation de la personne à prévenir

Vous pouvez désigner une personne à prévenir en cas de situation le nécessitant (formalités, transport, accompagnement, etc.) La personne à prévenir peut être ou non différente de la personne de confiance.



Ma consultation d'anesthésie : Prise de rendez-vous



L'anesthésie en 10 questions

Dès que votre intervention chirurgicale est confirmée, vous devez réaliser une consultation avec un anesthésiste. Ce rendez-vous doit avoir lieu quelques jours avant l'intervention et au moins 48 heures avant celle-ci.

Il est très important de signaler à l'anesthésiste tout changement de votre état de santé ayant lieu après la consultation.

Les documents à présenter le jour de votre consultation sont listés dans votre passeport santé.

Prendre rendez-vous

Le cabinet des anesthésistes a mis en place une adresse email afin de répondre à vos demandes de rendez-vous.

Intervention prévue :

mail : anesthesistes.rdv.durieux@gmail.com

Dans votre mail, merci d'indiquer :

- > nom
- > prénom
- > date de naissance
- > Intervention et date prévue
- > numéro de téléphone
- > nom de votre chirurgien

Les secrétaires vous recontacteront afin de définir avec vous la date la plus appropriée pour réaliser la consultation.

Pour contacter le secrétariat :

Tél. : 02 62 59 61 40

mail : anesthesistes.rdv.durieux@gmail.com



Mon hospitalisation

48h avant mon intervention

La veille de votre entrée, en début d'après-midi, une personne de l'équipe soignante vous appellera ou vous enverra un SMS et vous renseignera sur :

- > **vos**re heure d'entrée
- > **vos**re régime / jeûne
- > **la** médication

Dans le cas d'une entrée en ambulatoire, vous recevrez un sms avec toutes les informations listées ci-dessus.

Le jour de mon entrée

Votre hospitalisation peut parfois nécessiter une préparation spécifique qui vous a été expliquée par votre praticien.

Si vous avez des doutes ou des questions concernant cette préparation, nous vous demandons d'appeler votre chirurgien ou, à défaut, la clinique.

Documents et affaires à apporter :

Vous devez apporter la pochette Clinique Durieux avec tous les documents qui ont servis à la préadmission ainsi que les documents listés sur votre passeport santé.

Ambulatoire en chambre particulière

- > Une petite pochette contenant savon ou gel douche, brosse à dents, dentifrice.
- > une petite serviette de toilette.

Hospitalisation complète :

- > Un nécessaire de toilette (brosse à dents, dentifrice, rasoir, crème à raser, savon, shampoing, peigne/brosse à cheveux, serviette, gant de toilette...)
- > Des vêtements de jour et de nuit tenant compte de la durée prévisionnelle de votre séjour, des sous-vêtements, une paire de chaussons.
- > Un étui pour vos prothèses dentaires et auditives identifié à votre nom.

Prise en charge de la douleur

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues. • Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique. La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.



Mon séjour

Identitovigilance

Assurer votre sécurité est l'une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins, vous serez sollicité durant tout le séjour pour rappeler votre identité et vous porterez un bracelet d'identification.

Accueil par le personnel soignant

Pour votre information et votre confort, les noms et fonctions des personnels de l'établissement sont portés sur leur blouse ou vêtement. Ils se présenteront oralement auprès de vous notamment lors de leur première venue dans votre chambre.

N'hésitez jamais à demander à votre interlocuteur son nom et sa fonction.

Les visites

Sauf avis médical contraire, les visites sont autorisées de 12h à 19h, la matinée étant réservée aux préparations, aux soins et à la visite des médecins.

Les enfants de moins de 12 ans ne sont pas admis en chambre.

Un salon est mis à votre disposition pour recevoir les visiteurs.

Argent et objets de valeur

Il est recommandé de n'apporter aucun objet de valeur ou somme importante en espèces. En cas d'oubli ou d'entrée en urgence, vous pourrez les déposer dans le coffre individuel disponible dans chaque chambre. Les bijoux, les valeurs, les espèces peuvent également être déposés au coffre central (s'adresser à l'accueil). La direction décline toute responsabilité pour tous les objets personnels ou de valeur conservés dans les chambres.

Les repas

Établis avec soin, les menus tiennent compte des régimes prescrits par les médecins. Les plats sont préparés sur place avec la plus grande rigueur en matière d'hygiène et de fraîcheur.

Les repas sont servis dans les chambres aux heures suivantes:

Petit déjeuner: entre 7h et 8h

Déjeuner: entre 12h et 12h30

Dîner: entre 17h45 et 18h

N'hésitez pas à signaler au personnel votre régime alimentaire (menu végétarien, allergie aux produits laitiers, respect des convictions religieuses...).

Service courrier

Tout courrier affranchi (courrier timbré ou enveloppe prête à poster) peut être remis au service administratif pour être posté le jour même. Nous vous conseillons d'inscrire votre adresse expéditeur au dos de l'enveloppe. Si votre courrier n'est pas suffisamment affranchi ou en cas de problème, votre facteur pourra le retourner à votre domicile. Les courriers sont à déposer à l'accueil du lundi au vendredi avant 9h.



Les prestations supplémentaires

Les prestations supplémentaires ne rentrent pas dans votre forfait, vous devez donc les régler directement à la clinique.



Accompagnants

En chambre particulière, un accompagnant peut être présent durant votre séjour en hospitalisation. Les lits pour accompagnants sont disponibles sur demande à tout moment auprès de l'équipe du service.

L'accompagnant peut également bénéficier de repas, **son séjour et ses repas seront facturés.**



Télévision

Les chambres sont toutes équipées de télévision à écran plat. Un large bouquet satellite et des chaînes sportives vous sont proposées, n'hésitez pas à en faire la demande lors de votre admission ou à l'accueil de la clinique au poste 800, accessible depuis le téléphone de votre chambre.



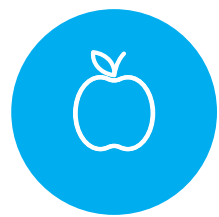
Tarif des prestations hôtelières

Tous nos tarifs sont affichés et distribués à l'accueil de l'établissement. Vous recevrez votre facture sur votre adresse e-mail. Vous avez la possibilité de la régler directement en ligne.



Connexion Wi-Fi fibre.

Nous vous proposons une connexion Wi-Fi via la fibre. Si vous souhaitez être connecté durant votre séjour, signalez-le lors de votre admission ou appelez l'accueil au 800 depuis votre poste fixe.



Restauration

Notre partenaire « Vitry Restauration » se trouve au rez-de-chaussée au niveau du hall d'accueil. Ce restaurant / cafétéria vous propose un large choix de repas sur place ou à emporter, du snacking, des boissons fraîches et chaudes, des viennoiseries etc. Vous trouverez des distributeurs au rez-de-chaussée de l'établissement au niveau des ascenseurs. Ils sont accessibles à tout moment.

ATTENTION: vos consommations ne sont pas comprises dans votre forfait et sont à régler directement au moment de vos achats et ou de votre commande.



Ma sortie

L'organisation de votre sortie se fait au plus tôt, vous avez peut-être déjà abordé ce sujet lors de la consultation avec votre médecin.

Le jour et l'heure de votre sortie sont fixés par votre médecin.

Ambulatoire

Vous êtes entré le matin, vous sortirez dans la journée ou en début de soirée.

Il est impératif de respecter un délai de quelques heures de surveillance avant votre départ. Vous ne pouvez quitter l'établissement qu'après autorisation de l'anesthésiste et/ou de votre chirurgien et toujours accompagné d'un adulte qui devra obligatoirement venir vous chercher dans le service. Ses coordonnées et son identité vous sont demandées dès la préparation de votre hospitalisation.

Lors d'une intervention en chirurgie ambulatoire, vous vous engagez à :

- > **ne pas conduire le jour de l'intervention.**
- > **rentrer directement à votre domicile et vous y reposer.**
- > **ne prendre qu'un repas léger sans boisson alcoolisée pendant 24h.**

Hospitalisation

Suivez les conseils et respectez les consignes de votre médecin et de l'équipe.

Transport

Sur prescription médicale et sous certaines conditions, le transport en VSL ou en ambulance peut être pris en charge.

Adressez-vous à l'équipe soignante.

Sortie contre avis médical

Après information du chirurgien sur les risques encourus, vous devez signer une décharge n'engageant que votre responsabilité.

Ne pas oublier avant de quitter l'établissement

- Récupérer les radios, documents et boîtes de médicaments confiés à l'infirmier(e) à votre arrivée.
- Récupérer les ordonnances, courriers médicaux, arrêt de travail, certificat de transports (si prescrit...) nécessaires à votre retour à domicile ou à votre transfert.
- Vérifier que vous n'avez rien oublié dans votre chambre et au coffre, le cas échéant.
- Restituer la télécommande, le casque, les livres en prêt, si besoin.
- Signaler votre départ ou vérifier l'horaire prévu de l'ambulance ou du taxi auprès de l'équipe soignante.



Conseils pour faciliter mon séjour

Pour que votre séjour se passe au mieux, quelques règles à respecter

Animaux

Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas acceptés dans la clinique.

Ascenseurs

Ils sont interdits aux enfants non accompagnés.

Nuisances sonores

Le silence et la discrétion sont de rigueur. Dans l'intérêt de tous, merci de respecter le sommeil et le repos de vos voisins de lit ou de chambre.

Dommages matériels

Vous êtes responsable des dégradations (dégâts ou accidents) que vous pourriez occasionner. Vous pouvez vérifier auprès de votre assurance si vous êtes couvert en cas de dégâts ou accident.

Environnement

Merci d'utiliser les poubelles mises à votre disposition à l'intérieur et à l'extérieur de l'établissement.

Fumeurs

La loi Evin interdit strictement de fumer dans l'enceinte de l'établissement quel qu'en soit l'endroit. Pour votre sécurité et par mesure d'hygiène, des espaces équipés de cendriers vous sont réservés à l'extérieur.

Stationnements

L'établissement n'assure pas la garde des parkings.

Tenue

Seule une tenue décente et correcte permet la libre circulation au sein de l'établissement.

Hygiène

Dès l'admission dans l'établissement, toutes les règles et recommandations concernant l'hygiène obligent à la fois l'établissement, le malade, ses accompagnants et ses visiteurs. Les fenêtres de votre chambre doivent être fermées afin de ne pas perturber le fonctionnement de la climatisation ou du chauffage. Il s'agit ici de précautions d'hygiène.

Téléphone mobile

L'usage du téléphone mobile est toléré dans le respect des règles de politesse et de discrétion, sauf avis contraire de l'équipe soignante, en raison d'interférences avec le matériel médical. Il est interdit de se rendre dans certaines zones avec votre téléphone.

Alimentation, boissons et respect des indications médicales

Il est recommandé de ne pas apporter au malade des boissons ou aliments sans avis du médecin. Dans votre intérêt, l'introduction dans l'établissement de boissons alcoolisées est formellement interdite. Il est formellement interdit de fournir au malade des médicaments non prescrits.



Connaitre mes droits

La charte de la personne hospitalisée

(circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées)

La clinique respecte les principes de cette charte que vous retrouverez à la fin de ce livret. Vous pourrez également la retrouver traduite sur le site du Ministère de la Santé : www.sante.gouv.fr, ainsi qu'à l'accueil de l'établissement.

Votre dossier médical

(Article L.1111-7 du code de la santé publique - Loi n°2002-303 du 4 mars 2002)

Le dossier médical est ouvert dès lors que vous rentrez à la clinique pour une hospitalisation. Ce dossier médical est le vôtre. Il contient l'ensemble des informations relatives aux traitements et aux soins qui vous ont été délivrés lors de votre hospitalisation. Nous le conservons dans le respect des règles de confidentialité pour une durée de 20 ans minimum soit dans notre établissement, soit par un hébergeur agréé.

Vous avez possibilité :

- > de le consulter sur place gratuitement (uniquement sur rendez-vous)
- > de le recevoir par la poste, des frais d'envoi et de copies pourront vous être facturés
- > de le recevoir par e-mail gratuitement conformément à la séance du 25 juillet 2013 de la Commission d'Accès aux Documents Administratifs qui autorise ce type d'envoi sous certaines conditions.

S'agissant de rendez-vous ou d'actes en cabinet, la demande doit être faite directement au médecin que vous avez consulté.

Comment demander mon dossier médical ?

- > par courrier à l'attention de la Direction de l'établissement

- > par mail via le formulaire de contact de la clinique
- > sur place à l'accueil



**Vous êtes satisfait
de votre séjour ?
Faites-le savoir !**

La qualité des soins et des services

La clinique est engagée dans le programme qualité E-Satis mis en place par la Haute Autorité de Santé. Ce programme note les établissements de santé et permet notamment aux usagers de choisir leur établissement.

Vos avis autant positifs que négatifs sont indispensables afin de vous offrir une qualité de services et de prise en charge à la hauteur de vos attentes. Votre adresse e-mail est collectée lors de votre admission ou préadmission.

À l'issue de votre séjour un lien vous sera envoyé, il vous permettra de donner votre avis de manière anonyme concernant votre séjour.

Plaintes et réclamations

(Décret 2005-213 du 02 mars 2005)

Vos plaintes et réclamations sont prises en compte. Elles sont systématiquement traitées dans le respect de vos droits.

Vous devez les adresser à la Direction de l'établissement qui vous présentera les différentes possibilités de répondre au mieux à votre demande (médiation, organisation d'une commission des usagers etc.)

La Commission Des Usagers

(Décret n°2016-726 DU 1^{er} juin 2016)

La commission des usagers veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches en cas de difficulté. Elle contribue à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes hospitalisées ainsi que de leurs proches.

La liste et les coordonnées des représentants des usagers est accessible à l'accueil et dans les services de soin.

Vous pouvez faire appel à la commission des usagers via cette adresse:

commission.usagers.clinique@cliniquedurieux.fr

Le don d'organes

Le don d'organes permet de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades. La loi de bioéthique du 6 août 2004 adopte le principe du consentement présumé. Toute personne n'ayant pas manifesté son opposition au prélèvement d'organes est présumée consentante. La loi donne le droit à chacun de décider personnellement. Si vous êtes opposé à tout prélèvement d'organe, vous pouvez mentionner votre désaccord sur un fichier national. Ce fichier est consulté avant tout prélèvement. Si vous êtes favorable au prélèvement d'organe, vous pouvez avoir une carte de donneur.

Quelle que soit votre position, n'oubliez pas d'en informer vos proches dont le témoignage sera sollicité.

Pour toutes précisions complémentaires:

> agence de Biomédecine. www.agence-biomedecine.fr

> association «Un don pour la vie» www.undonpourlavie.re.

Traitement informatique et libertés

La clinique dispose d'un système informatique destiné à gérer plus facilement le fichier de ses patients et à réaliser des statistiques, et ceci dans le strict respect du secret médical.

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à la gestion de toutes les données administratives et médicales liées au patient durant toutes les étapes de votre séjour, à la traçabilité des vigilances sanitaires et à l'établissement de statistiques conformément à la réglementation en vigueur.

En vertu des dispositions de la déontologie médicale, de la Loi informatique et Libertés et du RGPD, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien de la Clinique qui vous a suivi.

Quels sont mes droits sur mes données personnelles?

DROIT D'ACCÈS

Vous pouvez demander à un organisme s'il détient des données sur vous (site web, magasin, banque, hôpital...) et demander qu'elles vous soient communiquées pour en vérifier le contenu.

DROIT D'INFORMATION

Un organisme qui collecte des informations sur vous doit vous fournir une information claire sur l'utilisation de vos données et sur l'exercice de vos droits.

DROIT D'OPPOSITION

Vous pouvez vous opposer à tout moment à ce qu'un organisme utilise certaines de vos données.

DROIT DE RECTIFICATION

Vous pouvez demander la rectification des informations inexacts ou incomplètes vous concernant. Il permet d'éviter qu'un organisme n'utilise ou ne diffuse des informations erronées sur vous.

DROIT D'EFFACEMENT OU DROIT D'OUBLI

Vous avez le droit de demander à un organisme l'effacement de données à caractère personnel vous concernant.

DROIT DE DÉRÉFÉRENCIEMENT

Vous pouvez demander aux moteurs de recherche de ne plus associer un contenu qui vous porte préjudice à votre nom et prénom.

DROIT À LA PORTABILITÉ

Ce droit vous offre la possibilité de récupérer une partie de vos données dans un format lisible par une machine. Libre à vous de stocker ailleurs ces données portables ou les transmettre facilement d'un système à un autre, en vue d'une réutilisation à d'autres fins.

DROIT D'OPPOSITION AU PROFILAGE

La collecte et l'analyse de l'activité des personnes permettent de construire des profils pour mieux cerner votre personnalité, vos habitudes d'achat ou vos comportements. Parfois, des décisions sont prises automatiquement à partir de ce profilage, sans l'intervention d'un humain. Dans ce cas, vous avez le droit de contester la décision et d'exprimer votre point de vue.

DROIT À LA LIMITATION DES DONNÉES

Vous avez le droit de demander à un organisme de geler temporairement l'utilisation de certaines de vos données.



La Clinique Durieux, située au Tampon, est un établissement privé de santé disposant de plusieurs spécialités chirurgicales et d'une maternité.

Depuis de nombreuses années, la Clinique Durieux s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité pour vous garantir un excellent niveau de prise en charge médicale et hôtelière. Dans notre Clinique à dimension humaine, votre prise en charge est personnalisée.

Nos spécialités

- Chirurgie de la main
- Chirurgie générale et digestive
- Chirurgie esthétique et plastique
- Chirurgie dentaire
- Gastro-entérologie
- Gynécologie obstétrique
- Gynécologie interventionnelle
- Ophtalmologie
- Chirurgie ORL
- Orthopédie et traumatologie
- Pédiatrie
- Stomatologie
- Urologie

Notre engagement qualité

Notre établissement est engagé dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

La Certification

La Certification est un mode d'évaluation des établissements de santé. Elle porte sur l'organisation et le fonctionnement général de l'établissement ainsi que sur les pratiques de soins et l'information du patient. La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé est une procédure d'évaluation externe. Elle est obligatoire et intervient périodiquement tous les 4 ans. Réalisée sur la base d'un référentiel élaboré par la Haute Autorité de Santé, elle apprécie le système de management de la qualité, mais également des aspects spécifiques de l'organisation des soins et les démarches d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP). Cette procédure a pour objectifs d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient, de promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration, de renforcer la confiance du public par la communication des résultats. Les résultats des visites de certification HAS sont disponibles au public sur le site QualiScope de la HAS.

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.