



# Clinique Durieux Livret d'accueil



## Dans votre livret

Ce livret  
contient toutes  
les informations  
pour faciliter  
vos démarches.



# Sommaire

<b>Je prépare mon hospitalisation</b>	<b>3</b>
<b>Ma préadmission</b>	<b>4</b>
<b>Ma consultation d'anesthésie : Prise de rendez-vous</b>	<b>5</b>
<b>Mon hospitalisation</b>	<b>6</b>
<b>Mon séjour</b>	<b>7</b>
<b>Les prestations supplémentaires</b>	<b>8</b>
<b>Ma sortie</b>	<b>9</b>
<b>Conseils pour faciliter mon séjour</b>	<b>10</b>
<b>Connaitre mes droits</b>	<b>11</b>
<b>Maternys, Les P'tits Doudous</b>	<b>13</b>
<b>La charte de la personne hospitalisée</b>	<b>14</b>



# Je prépare mon hospitalisation

## Les étapes de ma prise en charge

Vous allez être admis à la Clinique Durieux pour une intervention chirurgicale ou en examen nécessitant un séjour en hospitalisation complète ou en ambulatoire.

Vous devez accomplir un certain nombre de formalités administratives et de consultations médicales.

Une check-list des documents que vous devez apporter à chacune des étapes de votre prise en charge se trouve dans votre passeport santé remis par votre chirurgien.

## Pensez à :

- **La carte vitale à jour**
- **La mutuelle**
- **Le bulletin d'hospitalisation**  
Si vous êtes salarié ou demandeur d'emploi, vous devez demander un bulletin d'hospitalisation qui permettra le versement de vos indemnités journalières.
- **Les examens réalisés**  
Prendre avec vous l'ensemble des examens réalisés : radiographies, échographies, bilans cardiologiques etc.

## Vous êtes tuteur d'un majeur sous tutelle ou curatelle, vous devez :

- **Signer l'autorisation d'opérer.**
- **Ramener la copie du jugement de tutelle ou curatelle pour les adultes.**
- **Designner un accompagnant** pour votre protégé si vous ne pouvez pas l'assister vous-même.

## Votre enfant va être hospitalisé, n'oubliez pas :

- **La carte vitale**
- **La fiche d'autorisation d'opérer**  
**Document Obligatoire, sans celui-ci l'opération ne sera pas réalisée.**  
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.
- **Le carnet de santé**
- **Le livret de famille**  
Votre livret de famille et tout document permettant d'attester de l'autorité parentale, notamment le jugement conférant l'autorité parentale s'il y en a un.
- **La pièce d'identité des deux parents**

# Ma préadmission

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



## 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.

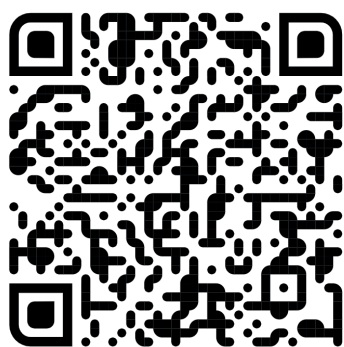
## Désignation de la personne à prévenir

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

**Le rendez-vous chez l'anesthésiste 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](mailto:anesthesistes.rdv.durieux@gmail.com)

### Dans votre mail, merci d'indiquer :

- > nom
- > prénom
- > date de naissance
- > date de votre intervention
- > 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](mailto:anesthesistes.rdv.durieux@gmail.com)



# Mon hospitalisation

## La veille de 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 :

- >  **votre heure d'entrée**
- >  **votre 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 dent, dentifrice
- > une petite serviette de toilette

### Hospitalisation complète :

- > trousse de toilette un étui ou une pochette à votre nom contenant vos prothèses auditives / dentaires. Possibilité à défaut de vous remettre une boîte pour vos prothèses dentaires.

## Prise en charge de la douleur

Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur.

La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Après une intervention chirurgicale, pendant un examen ou un acte douloureux, avant une situation qui peut entraîner une douleur, vous serez prévenu qu'une douleur peut survenir.

Supporter la douleur ne permet pas de mieux lui résister. Les douleurs altèrent le confort et la qualité de vie. Elles diminuent votre énergie et retentissent sur votre vie quotidienne.

La douleur peut être prévenue et même évitée! Elle n'existe pas sans raison, ne la laissez pas s'installer!

## Votre douleur doit être

### Evaluée

Vous seul pouvez décrire votre douleur: personne ne peut et ne doit se mettre à votre place. Plus vous nous donnerez d'informations sur votre douleur et mieux nous vous aiderons. Ne craignez pas de nous interroger.

### Traitée

Nous mettrons en œuvre tous les moyens à notre disposition pour soulager votre douleur le plus rapidement possible, même si nous ne pouvons pas garantir son absence totale.



## 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.



# Mon séjour



## 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 vivement recommandé de n'apporter ni objets de valeur, ni espèces au sein de l'établissement.

En semaine, un coffre est à votre disposition, vous pouvez y effectuer un dépôt sur demande.

La responsabilité de la clinique ne saurait être mise en cause en cas de perte ou de vol des objets de valeur non déposés au coffre.



## Les repas

Etablis 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 18h30**

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 lors de votre admission, préadmission ou encore auprès de l'équipe du service.

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



## Télévision

Les chambres des services Hibiscus et Cocotier 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.



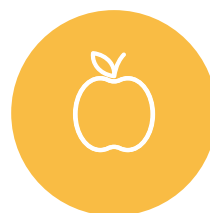
## Tarif des prestations hôtelières

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



## Connection wifi fibre

Nous vous proposons une connexion wifi 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

## 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. Cette autorisation de sortie «feuille de retour à domicile» est importante car elle vous permet de retrouver facilement notre numéro de téléphone en cas d'urgence. Elle est aussi la seule preuve d'autorisation médicale de votre sortie. Sans ce document, vous ne pouvez regagner votre domicile.

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.

## Sortie contre avis médical

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



# 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

Les dégradations qui pourraient être occasionnées durant le séjour dans l'enceinte de la clinique peuvent être imputées aux patients. 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.

## Visites

Les visiteurs sont appelés à respecter les horaires de visite. Ils ne doivent pas troubler, par leurs présences, leurs déplacements, leur comportement, le repos des patients ou le déroulement des soins.

## 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.

## 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 au traitement 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.

### **Vous avez possibilité :**

- > de le consulter sur place gratuitement
- > de le recevoir par la poste, des frais d'envoi et de copie pourront vous être facturés
- > de le recevoir par email 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

## 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<sup>er</sup> juin 2016)

La commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge a pour objet de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches en cas de difficulté, de contribuer 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](mailto:commission.usagers.clinique@cliniquedurieux.fr)**

## La qualité des soins et des services

Le questionnaire de satisfaction se remplit en moins de 3 minutes. Vous avez possibilité de l'anonymiser. En quittant la clinique, vous le déposerez dans les boîtes aux lettres prévues à cet effet. Elles se situent :

- > au 1<sup>er</sup> étage, service ambulatoire au niveau de la salle d'attente
- > au 2<sup>e</sup> étage, services d'hospitalisation au niveau du salon

Tous les questionnaires que vous nous transmettez sont analysés avec les représentants des usagers, afin d'apporter les améliorations nécessaires.

**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 aux usagers notamment 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.



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

## 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'organe 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](http://www.agence-biomedecine.fr)

> association « Un don pour la vie » [www.undonpourlavie.re](http://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 que l'on vous les communique 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 DÉRÉFÉREMENT

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.





## Communiqué de Presse Maternité Labellisée CNGOF

Nous sommes heureux d'annoncer que notre maternité a reçu le label CNGOF créé par le Collège National des Gynécologues et Obstétriciens Français (CNGOF), société savante de la spécialité.

Cette distinction atteste de notre engagement à toujours mieux répondre aux attentes des femmes enceintes et à améliorer sans cesse la qualité des soins, la sécurité et la bienveillance des femmes et des couples que nous accompagnons. Ce label est décerné pour une année, au terme duquel il sera remis en jeu au vu de nos évaluations.

Cette labellisation valide notre volonté constante d'amélioration des soins, d'information et d'écoute des patientes. Elle est soutenue par maternys.com, une plateforme interactive d'information, de conseil et d'évaluation de la prise en charge dispensée par notre établissement.

Concrètement, les femmes suivies par notre maternité bénéficient d'un accès gratuit à la plateforme MATERNYS® ([www.maternys.com](http://www.maternys.com)). Elles y trouveront notamment des vidéos sur une vingtaine de sujets illustrant le suivi de la grossesse, le déroulement de l'accouchement et la prise en charge postnatale ainsi qu'une multitude d'explications, de conseils et de réponses aux questions que les femmes et les couples se posent.

Ces informations sont toutes conformes aux recommandations du CNGOF et sont appelées à évoluer en fonction des retours d'expérience des utilisatrices et des professionnels de la naissance (gynécologues-obstétriciens, sages-femmes, anesthésistes, infirmières, puéricultrices, psychologues...) des établissements labellisés.



Les P'tits Doudous de l'Île Bourbon est une association de professionnels de santé qui a pour mission d'améliorer l'accueil et le bien-être des enfants opérés, de réduire leur anxiété par le jeu et le numérique avant l'opération chirurgicale.



## La Clinique Durieux est engagée dans la stratégie Lieu de santé sans tabac

1. Mobiliser les décideurs. Sensibiliser tous les personnels. Informer les usagers.
2. Mettre en place un comité de prévention du tabagisme. Définir une stratégie et coordonner les actions.
3. Mettre en place un plan de formation des personnels et les former à l'abord du fumeur.
4. Prévoir l'aide au sevrage, organiser la prise en charge adaptée et le suivi du fumeur dépendant.
5. Faire accepter et respecter la réglementation en vigueur.
6. Installer, maintenir et actualiser la signalétique obligatoire et non obligatoire.
7. Protéger et promouvoir la santé au travail de tous les personnels hospitaliers.
8. Multiplier les initiatives pour devenir Lieu de santé promoteur de santé.
9. Assurer la continuité des actions et se doter des moyens d'évaluation.
10. Convaincre d'abord, contraindre si besoin. Etre persévérant !

# 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](http://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.





ACCUEIL - ACCES VISITEURS

ACCUEIL ↑  
ACCES VISITEURS ↑  
ADMINISTRATION ↑  
DIRECTION ↑

RUE DURIEUX

 [www.cliniquedurieux.com](http://www.cliniquedurieux.com)

 0262 59 61 61

 ZAC Paul Badré  
100, rue de France  
97430 LE TAMPON