



LIVRET D'ACCUEIL

Clinique de la Marche



CLINIQUE DE LA MARCHE

57 Avenue du Berry - 23000 GUÉRET

Tél. 05 55 51 89 10

www.clinique-lamarche.fr

BIENVENUE

Madame, Monsieur,

Vous allez être accueilli(e) à la clinique de la Marche en vue d'une hospitalisation et/ou intervention.

Notre priorité est de vous accorder la meilleure attention et de vous assurer la qualité et la sécurité lors de votre prise en charge. Notre établissement a pour mission d'assurer des soins d'une qualité optimale en respectant les normes de sécurité et en recherchant la satisfaction du patient.

Les équipes médicales disposent d'une compétence reconnue dans chaque discipline et œuvrent pour le rétablissement du patient en complémentarité avec les autres acteurs paramédicaux.

Notre compétence est le fruit de la participation de chacun d'entre vous et notre dynamisme la traduction de notre volonté partagée de progrès.

Nous vous souhaitons un prompt et complet rétablissement.

La Direction

Une décision d'hospitalisation a été prise avec votre praticien.

Dans tous les cas après la visite avec votre médecin, vous devez vous rendre à l'accueil général (entrée principale de l'établissement) et au bureau des pré-admissions (situé au rez-de-chaussée) afin de procéder aux formalités administratives de votre séjour.

Cette démarche préalable simplifiera l'enregistrement de votre dossier le jour de votre entrée et évitera ainsi toute attente.

Pour les hospitalisations en chirurgie, votre praticien vous orientera vers un médecin anesthésiste-réanimateur pour une consultation préalable obligatoire (Décret n° 94-1050) à votre hospitalisation.

Pour les hospitalisations médicales, votre praticien vous remettra, le cas échéant, une liste d'examens préalables à réaliser en externe avant votre hospitalisation.

Pour les hospitalisations en ambulatoire, un passeport vous sera remis.

En cas d'hospitalisation programmée en chirurgie : la consultation pré-anesthésique

Après la consultation avec votre praticien, vous devez prendre rendez-vous avec l'anesthésiste pour une consultation pré-anesthésique.

Prise de rendez-vous en consultation d'anesthésie : 05 55 51 88 97

En vue de réaliser votre consultation pré-anesthésique, vous devez vous munir des documents suivants :

- Le questionnaire d'anesthésie renseigné
- Les ordonnances de traitement personnel. N'oubliez pas de signaler à l'anesthésiste TOUS LES MÉDICAMENTS que vous consommez hors prescription.
- Les résultats des derniers bilans sanguins
- Votre carte de groupe sanguin
- Les documents médicaux (radio, scanner, électrocardiogramme, comptes rendus de spécialistes...)
- Le carnet de santé pour les mineurs
- Le formulaire de consentement à l'anesthésie complété et signé.

Pour la consultation pré-anesthésique d'un mineur

Pour les patients mineurs, merci aux parents ou à la personne détentrice de l'autorité parentale d'être présents. Le consentement d'anesthésie devra être impérativement SIGNÉ PAR LES 2 PARENTS et remis le jour de l'admission au personnel soignant.

Pour l'hospitalisation d'un majeur protégé

Le consentement d'anesthésie devra être signé par le tuteur légal. La présence d'un accompagnateur est souhaitable.

Si vous avez besoin d'examens sanguins, particuliers, ils pourront vous être prescrits lors de la consultation.

Si vous êtes hospitalisé(e) en secteur ambulatoire

Prévoyez dès maintenant que vous ne pourrez pas rentrer ni rester seul(e) à votre domicile.

Informations sur l'anesthésie

Au cours de la consultation, l'anesthésiste vérifiera si l'installation de la sonde d'intubation peut se faire facilement. Pour ce faire, l'anesthésiste contrôle différents critères comme la mobilité du cou, l'ouverture de bouche... Ces éléments cliniques vont permettre à l'anesthésiste de préparer à l'avance le matériel nécessaire à l'intubation. À l'issue de la consultation pré-anesthésique, l'anesthésiste pourra vous prescrire des examens complémentaires (Bilan sanguin, Électrocardiogramme...). En fonction des résultats, l'intervention peut être programmée.

Horaires d'ouverture

	Lundi au Vendredi	Samedi
Accueil principal	07h30-18h30	08h00-12h30
Bureau des pré-admissions	14h00-18h00	du lundi au jeudi
Consultation pré-anesthésique	14h00-18h00	du lundi au jeudi
Service ambulatoire	07h30-19h30	

Anticipez : faites votre pré-admission

La préadmission est obligatoire pour l'organisation de votre hospitalisation et vous facilitera votre entrée le jour de votre admission.

Le personnel du service des pré-admissions se tient à votre disposition pour préparer votre hospitalisation.

**IL EST IMPÉRATIF DE FAIRE VOTRE PRÉ-ADMISSION
AVANT LA CONSULTATION D'ANESTHÉSIE
(MERCİ DE PRÉVOIR 20 MINUTES AVANT CETTE CONSULTATION).**

En vue de réaliser votre pré-admission, vous devez vous munir des documents suivants :

- Une pièce d'identité (carte d'identité ou livret de famille ou passeport ou titre de séjour en cours de validité). Pour les enfants, il est nécessaire de présenter un justificatif d'identité : des deux parents et de l'enfant (carte d'identité ou passeport ET livret de famille).
- Votre Carte Vitale en cours de validité ou votre attestation de droit à la CSS (Complémentaire Santé Solidaire) ou votre carte d'Aide Médicale de l'État.
- Votre Carte de complémentaire santé (mutuelle, assurance, prévoyance) en cours de validité
- Votre carnet de soins, si vous êtes bénéficiaire de l'article du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.
- Votre feuille de déclaration d'accident de travail ou maladie professionnelle

Pour l'hospitalisation d'un mineur

En complément des pièces ci-dessus et selon le décret n°2003-462, il est impératif que le formulaire d'autorisation d'opérer un patient mineur soit SIGNÉ PAR LES DEUX PARENTS ou la personne détenant l'autorité parentale.

Pour l'hospitalisation d'un majeur protégé

Vous devez fournir, en sus des documents ci-dessus, l'autorisation d'opérer SIGNÉE DU TUTEUR LÉGAL. La présence d'un accompagnateur est souhaitable.

Pour l'hospitalisation nécessitant la présence d'un accompagnant

Il est souhaitable de prévoir que celui-ci reste auprès du patient.

Vous n'êtes pas assuré(e) social(e)

Vous êtes redevable de la totalité des frais. Lors de votre admission, il vous sera demandé un chèque de provision correspondant à la totalité des frais estimés d'hospitalisation.

La chambre particulière ou chambre à deux lits

Si vous le souhaitez, vous aurez la possibilité d'être hospitalisé(e) en chambre particulière. Faites-en la demande auprès du personnel administratif lors de votre pré-admission. Une chambre seule vous sera attribuée en fonction des disponibilités. Celle-ci fera l'objet d'une facturation complémentaire (tarifs en annexe) pouvant être prise en charge par votre mutuelle, sous réserve d'un accord remis à l'établissement avant votre départ. De plus, l'établissement met à votre disposition une offre variée de produits et de services destinés à vous proposer les conditions de séjour les plus optimales.

Le jour J de votre admission

Votre horaire d'entrée vous a été communiqué par les professionnels de santé assurant votre prise en charge. Le jour de votre admission, présentez-vous à l'accueil situé au rez-de-chaussée du lundi au vendredi de 07h30 à 18h30 ou directement dans le service d'hospitalisation le week-end.

N'oubliez pas d'apporter les documents nécessaires et indispensables à la préparation de votre dossier (si besoins, les documents seront complétés le jour de votre entrée) :

- Une pièce d'identité (carte d'identité ou passeport ou titre de séjour ou livret de famille en cours de validité)
- Votre carte Vitale en cours de validité
- Votre Carte de complémentaire santé (mutuelle, assurance, prévoyance)
- Votre déclaration d'accident de travail
- Votre carnet de soins, si vous êtes bénéficiaire de l'article du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre
- Vos résultats d'examens demandés par le chirurgien, le médecin et/ou l'anesthésiste (bilans sanguins et urinaires, radios, scanner, IRM, électrocardiogramme, doppler, ...)
- Votre carte de groupe sanguin
- Vos ordonnances de traitement médicamenteux en cours
- La feuille de recueil des consentements (chirurgie, anesthésie, mineurs) complétés et signés
- Votre formulaire de désignation de la personne de confiance et de la personne à prévenir dûment complété et signé
- La feuille d'information sur l'intervention signée
- Les courriers de spécialistes ou tous autres documents liés à votre hospitalisation.

Pour l'hospitalisation d'un mineur

L'autorisation d'opérer doit être datée et SIGNÉE PAR LES 2 PARENTS ou par la personne titulaire de l'autorité parentale. Au cas où une seule signataire figurerait sur l'autorisation, l'acte médical ne pourra être réalisé.

N'oubliez pas vos affaires de toilette (brosse à dents, dentifrice, serviettes, gants de toilette, savon, shampoing...), votre linge personnel.

Prévoyez des vêtements confortables, faciles à mettre et à retirer.

Les chaussons doivent être légers, faciles à enfiler, talons maintenus, semelles souples et épaisses pour limiter le risque de chute.

N'hésitez pas à contacter directement le service des admissions au 05 55 51 89 10

Le bon déroulement de votre séjour

Le personnel soignant et le praticien vous expliqueront le déroulé de votre séjour : visite des praticiens (médecins, anesthésistes, chirurgiens,...), vos rendez-vous (examens, heure de passage au bloc opératoire, ...). Ces horaires vous seront donnés à titre indicatif, et peuvent être amenés à varier, notamment en fonction des urgences. La clinique vous offre un environnement calme et confortable propice à votre prompt rétablissement afin que votre séjour soit le plus agréable possible et le plus sécurisé. Il vous est possible de vous adresser au cadre soignant de votre service d'hospitalisation ou de solliciter directement les équipes soignantes identifiables par le biais de leur tenue.



Télévision Pour votre confort, nous vous proposons une offre de prestations hôtelières variées. Votre chambre est équipée d'un téléviseur. Si vous avez opté pour la télévision, une télécommande vous sera remise lors de votre admission après avoir déposé une caution de 20 Euros. Vous devrez la restituer à votre sortie. L'accès à ce service est payant, retrouvez le détail de ces offres sur les fiches de prestations hôtelières jointes à ce livret. Dans le respect du repos de chacun, nous vous demandons de maintenir le volume sonore à un niveau raisonnable. Pour toutes demandes de renseignement, contactez le 9 depuis le poste fixe de votre chambre. Si vous souhaitez bénéficier de ces services, durant votre séjour, nous vous invitons à y souscrire auprès des hôtesses d'accueil.



Téléphone Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone individuel avec ligne directe et numéro personnel. L'usage de ce téléphone donne lieu au paiement des communications. Pour appeler l'extérieur, composez le 0 suivi de votre code personnel à 4 chiffres qui vous est donné puis le numéro de téléphone de votre correspondant. Afin de respecter le repos des autres patients, demandez à vos correspondants de ne pas vous appeler après 22h. Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux.



Repas La clinique a mis en place une solution de restauration « Ma clinique à la carte » qui permet de vous offrir chaque jour le repas de votre choix. Ce système vous permet de composer en toute liberté vos repas selon votre régime, votre religion, vos habitudes et vos envies avec :

- des produits choisis pour leur qualité nutritionnelle et adaptés aux établissements de soins,
- des recettes traditionnelles ou contemporaines,
- une carte repas pour un maximum de possibilités : 8 entrées, 16 plats cuisinés individuels, 6 desserts,
- une carte déclinée pour chacun des 4 régimes principaux : diabétique, hypocalorique, pauvre en sel, pauvre en fibres.

Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmière dès votre arrivée. Lors de votre entrée, une hôtesse vous accompagnera dans votre chambre et vous présentera cette prestation. L'apport de nourriture ou de boissons par les visiteurs peut être contre-indiqué. Demandez conseil à votre médecin.



Accompagnants Si vous êtes en chambre particulière et en fonction de votre intervention, un membre de votre famille pourra passer une ou plusieurs nuits à vos côtés.

Un lit accompagnant vous sera facturé pour rester auprès de votre enfant, votre conjoint ou toute autre personne. Un service de restauration peut être prévu pour votre famille ou vos accompagnants, au self le midi, en chambre le soir, sous réserve du règlement de votre commande auprès du personnel de l'accueil. La cafétéria se situe au rez-de-chaussée proche de l'entrée principale. Renseignez-vous à l'accueil pour connaître l'offre réservée aux accompagnants.



Courrier Vous avez la possibilité de recevoir votre courrier pendant votre séjour. Pour faciliter les recherches, indiquez à vos correspondants d'inscrire vos nom, prénom et numéro de chambre. Vous pouvez également poster du courrier préaffranchi en le déposant à l'accueil avant 15h30.



Espace des usagers Un panneau d'affichage situé à côté de l'accueil de l'établissement est destiné aux usagers. Il comporte des brochures sur les associations et des renseignements utiles. Vous avez la possibilité de solliciter des associations d'usagers pendant votre séjour, par mail à usagers@clinique-lamarche.fr.



Respect du culte L'établissement met à disposition des usagers et des professionnels une liste des représentants des différents cultes en Creuse, ils peuvent intervenir à vos côtés sur votre demande.



Effets personnels Le linge personnel n'est ni fourni, ni entretenu par la Clinique. Pensez à apporter vos effets personnels : pyjamas, chemises de nuit, robe de chambre, sous-vêtements, pantoufles, serviettes de table, nécessaire de toilette (serviettes, gants, savon, brosse à dents, dentifrice, boîte à dentier, rasoir, brosse à cheveux ou peigne, eau de toilette...). Prévoyez un drap de bain pour les douches prescrites avant toute intervention. À votre arrivée, signalez aux infirmiers (ère)s que vous portez un appareil dentaire ou auditif. Pensez à apporter une boîte spéciale pour l'y déposer pendant votre séjour afin d'éviter les incidents (perte ou casse). Pensez à apporter votre étui à lunettes.



Parking Un parking est à la disposition des patients, des accompagnants et des visiteurs devant l'établissement. La Clinique décline toute responsabilité en cas d'accident, de vol et/ou d'effraction. **7**

Quelques règles élémentaires



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, les plantes en terre et les bouquets sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement.

En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer et de vapoter dans l'ensemble des locaux de l'établissement.



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.

Être vigilant sur les nuisances gênant d'autres patients : bruit, non-respect des horaires de visite, le nombre de visiteurs limité.



Visites

Conscients du réconfort qu'ils vous apportent, vos parents et amis sont les bienvenus. Les visites sont autorisées de 14h à 20h du lundi au dimanche si votre état de santé le permet. Il est cependant demandé de respecter le repos des malades et le travail des équipes soignantes. Si vous ne souhaitez pas recevoir de visite, signalez-le au personnel soignant de votre service. Lors des soins et des visites des médecins, vos accompagnants ou visiteurs sont priés de sortir de la chambre.



Sécurité

Pour votre sécurité, les portes de la clinique seront fermées à 20h. Toutes les dispositions réglementaires en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement. 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 est interdite.



Objets de valeur

Pour votre sécurité, assurez-vous que la porte de votre chambre soit toujours fermée.

Nous vous déconseillons d'apporter des bijoux ou de vous munir d'une importante somme en espèces. Nous vous recommandons de n'apporter que des objets strictement utiles à votre séjour. Retirez tout maquillage, vernis à ongles, faux ongles, piercing, bijoux, y compris l'alliance. Vous pouvez déposer des valeurs dans le coffre du bureau des admissions contre reçu. Celles-ci vous seront remises lors de votre sortie aux heures d'ouverture de la Clinique et sur présentation d'une pièce d'identité et du reçu. La responsabilité de l'établissement ne saurait être reconnue en cas de perte, détérioration, vol de tous vos effets personnels (loi du 6 juillet 1992).

Votre sortie

Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable. La date de sortie est fixée par votre praticien. Elle a lieu l'après-midi après la visite du praticien. Elle peut s'effectuer tous les jours, dimanches et jours fériés inclus.

Pour la sortie d'un mineur : La sortie devra se faire en présence impérative du ou des parents disposant de l'autorité parentale (et l'accord de l'autre parent) ou du tuteur légal.

Nous vous recommandons de prévoir la présence de deux adultes (un conducteur et un accompagnant).

En cas de sortie contre avis médical : Il vous sera demandé de vous rapprocher de l'équipe soignante afin de bien vouloir signer le document de sortie contre avis médical.

Tous les documents administratifs qui vous sont nécessaires vous seront remis au moment de votre sortie.

Vous devez vous présenter au bureau d'accueil situé dans le hall d'entrée principal afin d'effectuer les modalités de sortie.

Le jour de votre départ vous seront remis :

- Vos examens, bilans, traitements personnels
- Les ordonnances de sortie et consignes éventuelles. N'hésitez pas à demander au praticien prescripteur, toutes les informations et conseils nécessaires à la bonne observance de la prescription médicale.
- Votre bulletin d'hospitalisation
- La lettre de sortie et les consignes éventuelles

Afin de permettre la continuité des soins, votre médecin traitant recevra également un bilan et un compte-rendu de votre hospitalisation.

Règlement des frais

Les tarifs des frais hospitaliers et suppléments hôteliers de confort sont annexés dans ce livret d'accueil. La prise en charge de votre hospitalisation est couverte par l'assurance maladie et votre mutuelle, selon les garanties de votre contrat.

Des frais annexes peuvent toutefois rester à votre charge. Ils vous seront réclamés lors de votre sortie.

- Le ticket modérateur
- Le forfait journalier
- Le montant forfaitaire pour tout acte dépassant le montant fixé par le décret n°2006-707 du 19 juin 2006
- Les suppléments des prestations hôtelières : Chambre particulière (y compris le jour de sortie conformément au décret n°2019-719 du 08 juillet 2019), Télévision, Frais accompagnants, communications téléphoniques

Une facture acquittée vous sera remise dès réception de votre règlement pour un remboursement éventuel auprès de votre mutuelle.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e), vous devrez régler la totalité des frais d'hospitalisation et des suppléments.

Le règlement de votre hospitalisation peut s'effectuer par chèque, carte bancaire ou espèces. L'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer une facture acquittée relative aux soins.

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil et la prise en charge des usagers, nous vous encourageons à nous faire part de vos suggestions et de vos critiques dans la boîte à suggestions prévue à cet effet située à l'entrée de l'établissement.

Le Ministère de la Santé réalise également une enquête de satisfaction des patients nommée ESATIS. Dans ce cadre, vous êtes susceptible d'être invité par mail à répondre à un questionnaire en ligne après votre retour à domicile.

Transport

Si votre état de santé le nécessite, le médecin vous prescrira un transport médicalisé pris en charge par l'assurance maladie. Le recours à un transport sanitaire est une décision de votre médecin qui se fait sur prescription médicale. Pour votre retour à domicile, le choix de la société de transport est laissé à votre discrétion. La clinique tient à votre disposition une liste de transporteurs.

À compter du 1er Octobre 2018, tous les transports prescrits pour un transfert entre deux 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 (le choix de la société de transport est réalisé par l'établissement prescripteur).

Comment se préoccupe-t-on de votre douleur ?

La douleur n'est pas une fatalité, elle se prévient, se traite et se soulage.

La loi du 4 Mars 2002 reconnaît le soulagement de la douleur comme un droit fondamental de toute personne :

« ...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.

La prise en charge de la douleur est une priorité de notre établissement qui veille à mettre en œuvre le programme national de lutte contre la douleur :

La clinique s'engage au travers de son organisation à prévenir, évaluer, prendre en compte et traiter votre douleur.

Au sein de la clinique, un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) veille à la mise en œuvre du programme national de lutte contre la douleur et 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 œuvre d'actions préventives et curatives dans ce domaine.

Le CLUD coordonne également les actions des praticiens et des équipes soignantes.

Des enquêtes sur la prise en charge de votre douleur sont menées régulièrement au sein de la clinique.

Reconnaître la douleur

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme...) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde,

de perfusion...). Ces douleurs peuvent être prévenues.

- Les douleurs chroniques (migraine, lombalgie...) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir et soulager votre douleur

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Les moyens dans la prise en charge de votre douleur :

- **C'est une évaluation régulière, au cours de votre séjour, de votre douleur pour pouvoir la traiter** : 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...).
- **C'est une palette de traitements antalgiques**, sous diverses formes et voies d'administration appropriés
- **Ce sont des informations** sur la prise des médicaments antidouleur pour éviter que la douleur ne s'installe
- **C'est expliquer** afin de dédramatiser et supprimer le facteur anxigène qui peut parfois potentialiser votre douleur
- **Ce sont des informations** sur la prise des médicaments antidouleur pour éviter que la douleur ne s'installe, éviter les surdosages

Evaluer votre douleur

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur. 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 l'établissement de santé.

PCD INDICATEUR ÉVALUATION
ET PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR 2023
(données 2022)

92 % NIVEAU A

Le dispositif d'annonce en cancérologie

Le dispositif d'annonce en cancérologie est une mesure du Plan cancer qui prévoit

①. **Un temps médical** : Il correspond à une ou plusieurs consultations dédiées à l'annonce du diagnostic de cancer,

②. **Un temps d'accompagnement soignant** : le soignant écoute le patient, reformule ce qui a été dit pendant la consultation médicale, donne de l'information sur le déroulement des soins et peut l'orienter vers d'autres professionnels (assistant social, psychologue...).

Vos médicaments

Si vous avez apporté vos médicaments personnels à la Clinique, il vous sera demandé de les confier le temps de votre séjour au personnel soignant du service. Ils seront isolés à votre nom dans la pharmacie du service et vous seront restitués lors de votre sortie.

Pour des raisons de sécurité, vous n'êtes pas autorisé(e) à conserver des médicaments dans votre chambre et/ou à prendre un médicament sans l'autorisation formelle du médecin référent de votre séjour ou du médecin anesthésiste. Pensez à rapporter vos ordonnances.

Pendant votre hospitalisation, le médecin adapte votre traitement à votre état de santé. Votre traitement peut être maintenu, modifié ou arrêté : pendant votre séjour, le nombre, la forme, la présentation des médicaments que l'on vous donne peuvent être différents de votre traitement habituel ainsi que l'horaire de prise. Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de l'établissement et donnés par l'infirmière au cours de l'hospitalisation.

Exceptionnellement, si la pharmacie de l'établissement ne dispose pas des traitements que vous prenez habituellement, vos médicaments personnels pourront être utilisés le temps que la pharmacie de l'établissement les commande.

Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange entre votre traitement habituel et ceux prescrits par les médecins de la clinique.

La clinique met en œuvre une politique d'amélioration de la qualité de la prise en charge des médicaments et des dispositifs médicaux. Elle fait partie intégrante de la politique d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins. Dans ce cadre, elle définit les orientations de la politique du médicament et les axes d'amélioration de la qualité de la prise en

charge médicamenteuse. Elle se décline en un programme d'actions qui contribue au management de la qualité de la prise en charge médicamenteuse du patient tel que défini par l'arrêté du 6 Avril 2011.

Votre alimentation et la nutrition

La Commission Restauration a une première mission de conseil afin d'améliorer la prise en charge nutritionnelle des patients ainsi que la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation/nutrition.

Une hôtesse de prise de commande de repas passe chaque jour pour enregistrer votre choix de repas.

La Personne à prévenir

Nos services vous demanderont de désigner une ou plusieurs personnes comme « personne à prévenir » (généralement le patient choisi un proche ou la famille). Cette personne sera avertie lors d'une éventuelle difficulté. La personne à prévenir sera à inscrire dans le recueil d'informations.

La 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 peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Il faut toutefois qu'elle ait donné son accord pour cette mission.

Cette personne de confiance désignée pourra :

- vous accompagner dans vos démarches et vous assister lors de vos rendez-vous médicaux.
- être consultée par les médecins pour rendre compte de vos volontés si vous n'êtes pas en mesure de le faire.

Dans le cas où votre état de santé ne vous permet plus de donner votre avis ou de faire part de vos décisions, le médecin ou l'équipe médicale consulte en priorité la personne de confiance. Son avis guidera le médecin pour

prendre ses décisions. Elle doit donc connaître vos volontés et les exprimer lorsqu'elle sera appelée à le faire. Les directives anticipées peuvent également lui être confiées.

Cette désignation se fait par écrit en remplissant la fiche mise à votre disposition par la Clinique. Cette désignation est révocable 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.

Rédiger ses Directives anticipées

Conformément à la loi du 22 Avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie, dite loi Leonetti, modifiée par la loi du 2 Février 2016 : Vous êtes libre de rédiger des directives anticipées.

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'actes médicaux, elles n'ont pas de durée de validité. Toutefois, à tout moment et par tous moyens, elles sont modifiables ou annulables.

Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si la personne ne peut plus exprimer ses volontés.

Comment les rédiger ?

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. Elles peuvent également être rédigées sur un formulaire mis à disposition par la clinique de la Marche.

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. Un formulaire de rédaction des directives anticipées est annexé au formulaire désignation de la personne de confiance.

Le Consentement libre et éclairé

La Loi du 4 mars 2002 a réglementé 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.

Le consentement aux soins est un préalable indispensable à tout acte médical ou mise en place d'un traitement. Il est libre et éclairé. Il doit obligatoirement être obtenu avant tout acte médical ou traitement :

- Libre : consentement obtenu sans que le patient soit sous contrainte.
- Éclairé : consentement obtenu après avoir informé le patient des traitements, des risques fréquents et graves normalement prévisibles et des conséquences éventuelles.

L'autorisation d'opérer pour les mineurs ou majeurs protégés

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les deux parents ou le représentant légal. Selon l'article 372 du Code Civil, l'autorité parentale s'exerce conjointement, quel que soit le statut juridique du couple (marié, pacsé, en concubinage, divorcé, séparé...). Ne pas se conformer à cette obligation expose tant l'établissement que le chirurgien et l'anesthésiste exerçant à titre libéral, à des poursuites. L'autorisation des deux parents titulaires de l'autorité parentale est obligatoire pour opérer et anesthésier un mineur.

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à

leurs représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur).

Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché.

Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

Il convient de préciser que :

- le majeur placé sous sauvegarde de justice consent seul à tous les actes médicaux,
- le majeur placé sous curatelle consent seul aux actes médicaux courants,
- le majeur placé sous tutelle consent à l'acte médical envisagé lorsque son état de santé le permet.

Pour le même acte médical, le consentement de son tuteur doit également être recueilli.

Mon Espace Santé

L'espace numérique de santé « Mon Espace Santé » est disponible aux usagers du système de santé depuis janvier 2022. Ce service numérique individuel a été mis en place et est géré par l'Assurance Maladie afin de faciliter vos démarches et les échanges avec les professionnels de santé pour une meilleure prise en charge, il remplace le dossier médical partagé.

Cet espace numérique permet de :

- Stocker et partager toutes les données de santé : ordonnances, traitements, résultats d'examens, imagerie médicale, antécédents médicaux et allergies, comptes-rendus d'hospitalisation, vaccinations.
- Échanger avec vos professionnels de santé via une messagerie sécurisée.

La clinique de la Marche l'alimente et peut le consulter si le patient ne s'y oppose pas.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous rendre sur le site <https://www.ameli.fr> ou sur le site <https://www.monespacesante.fr>



Engagement Qualité

« La qualité au cœur de nos organisations »

La mise en œuvre de ce système de gestion de la qualité a notamment pour objectif de vous assurer des soins de qualité et pertinents. Notre engagement assure ainsi :

- L'écoute et la prise en compte de vos exigences
- La sécurisation de votre prise en soin
- L'innovation des pratiques médicales.

La clinique de la Marche est certifiée « Qualité des Soins Confirmée » depuis Mars 2022 par la Haute Autorité de Santé (autorité publique indépendante à caractère scientifique).

Les indicateurs de qualité et de sécurité des soins développés par le ministère sont disponibles sur le site de Scope santé (indicateurs développés par la HAS).

QLS INDICATEUR QUALITÉ
DE LA LETTRE DE LIAISON À LA SORTIE (données 2022)

85 % NIVEAU A

QLS INDICATEUR QUALITÉ DE LA LETTRE DE LIAISON À LA
SORTIE APRÈS UNE CHIRURGIE AMBULATOIRE (données 2023)

90 % NIVEAU A

L'analyse de la satisfaction : Vous pouvez faire part de votre avis :

- À travers la boîte à suggestion disponible dans les services
- À travers le questionnaire mail : l'enquête ESATIS est une enquête nationale, le recueil de votre adresse mail lors de votre admission permet l'envoi et l'accès dans votre messagerie d'un questionnaire.
- A travers l'enquête de satisfaction qui vous a été remise avec le livret d'accueil.

Le résultat des enquêtes sur l'évaluation de la satisfaction des usagers, en particulier les appréciations formulées dans le questionnaire de sortie sont analysées par la Direction, les équipes d'encadrement et la Commission des Usagers. Cette analyse permet de contribuer à l'amélioration continue de votre prise en charge.

ESATIS NOTE GLOBALE DE SATISFACTION
DES PATIENTS EN HOSPITALISATION +48H MCO (données 2024)

76 % NIVEAU B

ESATISMCOCA NOTE GLOBALE DE SATISFACTION
DES PATIENTS ADMIS POUR CHIRURGIE AMBULATOIRE (données 2024)

80 % NIVEAU A



Consulter nos résultats :

https://www.has-sante.fr/cms/661_FicheEtablissement/fr/clinique_de_la_marche_guere.fr

Un engagement responsable vers une labellisation RSE (Responsabilité Sociale des Entreprises)

La Clinique de la Marche est engagée dans une démarche développement durable depuis 2011.

C'est parce que les missions des professionnels obligent à une plus grande responsabilité et à une certaine exemplarité, que la clinique a le devoir de s'engager dans cette politique de développement durable. Le projet d'établissement décline les actions menées afin d'accroître cette culture, des actions qui font de la clinique un acteur responsable vis-à-vis de notre poids économique mais aussi de son potentiel éducationnel au regard des milliers d'hommes et de femmes qui transitent chaque année par notre structure.

Les objectifs de notre politique sont les suivants :

- Contribuer à la préservation de l'environnement et des ressources naturelles,
- Veiller à la qualité de vie au travail,
- Construire une performance médico-économique pérenne.

La Bienveillance

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 de soins du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e).

La survenue d'un événement indésirable ?

Notre établissement met en œuvre tous les moyens pour anticiper les risques et en réduire les conséquences.

Pour nous aider, comme l'ensemble des professionnels de la clinique, vous avez la possibilité de déclarer vous aussi pendant votre séjour tout événement indésirable soit en sollicitant le cadre de santé, soit sur papier libre à déposer à l'accueil.

Nous nous engageons à vous tenir informé dans les meilleurs délais des actions d'amélioration, éventuellement mises en place.

Un événement indésirable est un événement inattendu qui perturbe ou retarde le processus de soin.

Le Dommage associé aux soins

Un dommage est la conséquence d'un événement indésirable dont l'origine peut être diverse : complication liée à la pathologie du patient, aléa thérapeutique, dysfonctionnement ou erreur. Selon les cas, le dommage peut avoir des répercussions physiques, psychologiques voire sociales et matérielles.

La lutte contre les infections associées aux soins

Au sein de l'établissement, le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) organise et coordonne la politique de surveillance et la prévention des infections associées aux soins. Cette politique est déclinée en programme annuel d'actions en lien avec le COordonnateur de la Gestion des Risques Associés aux Soins (CoGRAS).

Le CLIN est présidé par un médecin et est assisté sur le terrain par une Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) composée de personnel spécialisé dans ce domaine. L'EOH vient relayer cette instance dans les différents services de soins avec l'aide des Correspondants en Hygiène désignés.

Le programme annuel d'actions s'articule autour des objectifs prioritaires suivants :

- La prévention
- La surveillance
- La formation et l'information
- Et l'évaluation

Si votre état de santé nécessite des précautions particulières pour vous et vos visiteurs, il est important de les respecter.

Annoncer un dommage consiste donc à prendre en considération le patient et à reconnaître sa souffrance, ce qui contribue à le soulager, à l'apaiser et par voie de conséquence à apaiser une relation soignant/patient parfois mise à mal. L'annonce d'un dommage associé aux soins consiste avant tout à établir un espace de dialogue entre soignant et patient visant à maintenir ou restaurer une véritable relation de confiance.

Elle s'inscrit dans une démarche d'amélioration des pratiques professionnelles et contribue au développement d'une culture de sécurité des soins. L'annonce d'un dommage s'inscrit dans une démarche de gestion des risques qui comprend : le signalement des événements indésirables, la recherche des causes, la mise en œuvre d'actions correctives et la réalisation du suivi des actions correctives.

L'annonce d'un dommage constitue une étape indispensable dans la relation soignant/patient et permet d'apporter une réponse aux attentes exprimées auprès du cadre de santé ou du médecin.

Cette démarche s'inscrit dans une obligation éthique et légale mais vise essentiellement à améliorer la qualité et la sécurité des soins et contribue à vous rendre acteurs de votre santé.

Ainsi, vous verrez dans les couloirs et dans les chambres des distributeurs de solutions désinfectantes pour les mains que nous vous conseillons d'utiliser.

La prévention des infections associées aux soins est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et visiteur.

ICSHA INDICATEUR DE CONSOMMATION
DES SOLUTIONS HYDRO-ALCOOLIQUE

90 % NIVEAU B

Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH)

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 (CSTH).

La commission des usagers

« Plus qu'une commission, le garant du respect des droits des usagers ».

Une Commission Des Usagers (CDU) est établie dans notre établissement pour représenter les patients, leur famille et leurs proches.

Dans le cadre de leur mission, les représentants des usagers siégeant à cette commission sont expressément désignés par l'Agence Régionale de Santé pour intervenir dans l'analyse des pratiques de l'établissement en termes d'accueil, de qualité, de sécurité des soins et de respect des droits des usagers.

La CDU de la clinique de la Marche a notamment pour missions :

- de faciliter vos démarches pour exprimer vos griefs auprès des responsables de l'établissement en vous indiquant les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnel dont elle dispose.
- de veiller au respect des droits des usagers.
- de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches ainsi que de la prise en charge
- d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement.

Cette commission a essentiellement un rôle de médiation et est 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.

La Commission est tenue informée des plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont il dispose.

La CDU est destinataire de la synthèse annuelle des plaintes et réclamations adressées par les usagers ou leurs proches à l'établissement. La CDU est également destinataire des résultats des enquêtes de satisfaction des patients et notamment d'un récapitulatif des observations formulées par les patients dans les questionnaires de sortie.

Elle contribue par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge des personnes malades et de leurs proches.

Vous pouvez demander à rencontrer un des membres de la CDU sur rendez-vous en appelant la responsable chargée des relations avec les usagers, Madame Christel CHAPUT au 05-55-51-89-40 ou par mail à l'adresse suivante usagers@clinique-lamarche.fr

La liste des membres de la CDU est affichée dans le hall d'accueil et à l'entrée de chaque service de soins.

LA COMPOSITION DE LA C.D.U.

Fonction dans la CDU	NOM - Prénom	Fonction dans la clinique
Président de la CDU	Madame CHAPUT Christel	Adjointe de direction
Vice-président de la CDU	Monsieur COSTA DE BEAUREGARD Bruno	Représentant des Usagers CISS / UDAF 23
Chargé des relations avec les usagers	Madame CHAPUT Christel	Qualificienne - Assistante de Direction - Référent Hôtelier
Médiateur médical	Docteur KAPPELLA Michel	Président de CME - Chirurgien Gynécologique
	Docteur BENKÖ Pierre-Etienne	Chirurgien orthopédique
Médiateur non médical	Madame KMIECIK Annick	Responsable des Services de Soins - CoGRAS
Représentant des usagers	Monsieur COSTA DE BEAUREGARD Bruno	CISS / UDAF 23
	Madame GUYONNET Michelle	CISS / UDAF 23
	Monsieur LAÏB Gérard	CISS / UDAF 23

En cas de litige entre le professionnel et le consommateur, ceux-ci s'efforceront de trouver une solution amiable.

A défaut d'accord amiable, le consommateur a la possibilité de saisir gratuitement le médiateur de la consommation dont relève le professionnel, à savoir l'Association des Médiateurs Européens (AME CONSO), dans un délai d'un an à compter de la réclamation écrite adressée au professionnel.

La saisine du médiateur de la consommation devra s'effectuer :

- soit en complétant le formulaire prévu à cet effet sur le site internet de l'AME CONSO : www.mediationconso-ame.com

- soit par courrier adressé à l'AME CONSO, 197 Boulevard Saint-Germain - 75007 PARIS.

La gestion de votre identité

Non divulgation d'identité

Vous avez la possibilité de demander que votre hospitalisation revête un caractère privé en demandant la non divulgation de votre présence à la clinique. Vous devez en faire la demande à l'accueil lors de votre entrée.

La non-divulgation de la présence d'un patient ou d'une personne hospitalisée recouvre la possibilité de ne pas communiquer de données sur sa présence dans l'établissement ou sur son état de santé. Ceci implique aussi de ne

pas indiquer les coordonnées relatives à la localisation du patient dans une chambre de l'établissement.

(Sauf exception : pour les mineurs soumis à l'autorité parentale et sous réserve des dispositions de l'article L.1111-5 CSP).

Votre identité : Votre sécurité

Dans le cadre des règles d'identité-vigilance et conformément à l'article L 162-21 du code de la Sécurité Sociale, vous devez présenter aux personnels une pièce officielle d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, titre de séjour, livret de famille).

Ces justificatifs sont nécessaires pour sécuriser votre identité tout au long de votre parcours de soins et éviter toute erreur ou homonymie. Vous serez identifié(e) selon les données inscrites sur votre document officiel d'identité. Les professionnels de santé seront amenés, à plusieurs reprises, pendant votre séjour, à vérifier votre identité (acceptez la répétitivité des vérifications, c'est votre sécurité qui est en jeu). Un bracelet d'identification vous sera apposé le jour de votre entrée dans l'établissement. Il sera conservé jusqu'à la sortie de l'établissement. Un second bracelet sera également mis au pied du lit.

La protection des données

La protection des données à caractère personnel est régie par le Règlement Général sur la protection des données (RGPD) depuis le 28 mai 2018 et par la Loi Informatique et Libertés modifiée. L'autorité compétente française en charge de l'application de ce Règlement est la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés).

En tant que patient, vous allez bénéficier d'une consultation ou faire l'objet d'une hospitalisation au sein de la clinique de la Marche, et à ce titre, vos données à caractère personnel, d'identification et de santé, vont faire l'objet de collectes et de traitements.

Le traitement de vos données personnelles a pour but de vous assurer des soins appropriés et de qualité, la continuité de votre prise en charge, la traçabilité des soins faits, la génération de statistiques et recouvrement des frais engendrés. Aucune donnée n'est utilisée à des fins commerciales.

La clinique de la Marche s'engage à

traiter l'ensemble de vos données collectées de manière conforme aux textes applicables à la protection des données à caractère personnel (Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et Règlement Européen Général 2016/679 du 27 avril 2016 sur la protection des données).

La clinique de la Marche est responsable des traitements de vos données à caractère personnel, pour ce qui la concerne. Nous ne collectons et traitons que les données qui nous sont nécessaires pour vous prendre en charge et assurer nos missions. Certaines informations peuvent être communiquées à des établissements extérieurs (Ex : transporteurs sanitaires, laboratoires d'analyses et de biologie médicale, laboratoire d'anatomopathologie, centre d'imagerie médicale, prothésistes-orthésistes...) et à des organismes autorisés (Agence Régionale de Santé, Institut Nationale de Veille Sanitaire, Registre des maladies).

Les mesures de sécurité sont mises en œuvre conformément à la politique de sécurité du système d'informations et à la politique de protection des données de l'établissement.

Quels droits avez-vous sur vos données ?

- d'un droit d'accès à vos données à caractère personnel : informations sur les traitements qui sont réalisés sur vos données ;
- d'un droit de rectification sur des données inexacts ou incomplètes ;
- d'un droit à l'oubli et à l'effacement numérique ;
- d'un droit de solliciter une limitation du traitement ;
- d'un droit à la portabilité de vos données : vous pouvez demander de recevoir les données dans un format structuré ;
- d'un droit d'opposition et de suppression de vos données à caractère personnel dans les limites du droit applicable ;
- d'un droit de communiquer vos directives concernant le sort de vos données à caractère personnel après votre mort.

Un complément d'information sur ces droits vous est fourni dans le texte original sur le site de la CNIL : www.cnil.fr ou auprès du Délégué à la Protection des données (DPD) : dpd@clinique-lamarche.fr

Votre dossier médical

Quelles sont les modalités d'accès et de communication au dossier médical ?

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 médical, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique.

L'accès au dossier médical peut être demandé par la personne concernée, son ayant-droit en cas de décès de cette personne, le titulaire de l'autorité parentale, le tuteur ou le médecin désigné comme intermédiaire.

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 médical doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique, avec une copie recto-verso de votre carte d'identité (ou de votre passeport) en cours de validité. Des formulaires de demande d'accès au dossier médical sont à votre disposition à l'accueil de l'établissement.

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 Janvier 2007.

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

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.

Sauf opposition de votre part, certains renseigne-

ments, recueillis au cours de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi du 06 Janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces informations médicales à caractère personnel peuvent être hébergées à l'extérieur de l'établissement par un hébergeur agréé.

A l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement. 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. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

Le dossier médical est conservé, en dehors de quelques cas particuliers, pendant une durée légale définie par loi en vigueur qui est de 20 ans à compter du dernier séjour dans l'établissement.

Nous vous informons que l'équipe de soins va alimenter votre dossier médical de Mon Espace Santé (DMP) dans le cadre de votre prise en charge (compte-rendu opératoire et lettre de sortie), sauf si vous vous y opposez, et que l'équipe de soins pourra le consulter.

Don d'organes & de tissus

Le don d'organes est un geste de fraternité et de solidarité.

Les prélèvements d'organes sont réglementés par la loi n°2011-814 du 7 Juillet 2011 relative à la bioéthique ; elle fixe les principes selon lesquels un prélèvement d'organe et/ou de tissus peut être pratiqué sur une personne décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître son refus d'un tel prélèvement de son vivant. Toutefois, vous pouvez vous y opposer. Parlez-en avec votre entourage.

Agence de la Biomédecine - 0800 20 22 24

www.agence-biomedecine.fr

Nous espérons que ce livret pourra répondre à vos questions. Nous accordons une attention particulière aux relations des équipes soignantes et non soignantes envers les usagers. Ainsi, traiter la personne hospitalisée avec égard, préserver son intimité et sa tranquillité, respecter le secret professionnel sont les lignes de conduite prodiguées à tous les professionnels de l'établissement.

Nous souhaitons que votre hospitalisation se passe dans les meilleures conditions possibles. Nous avons plaisir de vous accueillir au sein de nos équipes et vous remercions de la confiance que vous nous accordez.



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.

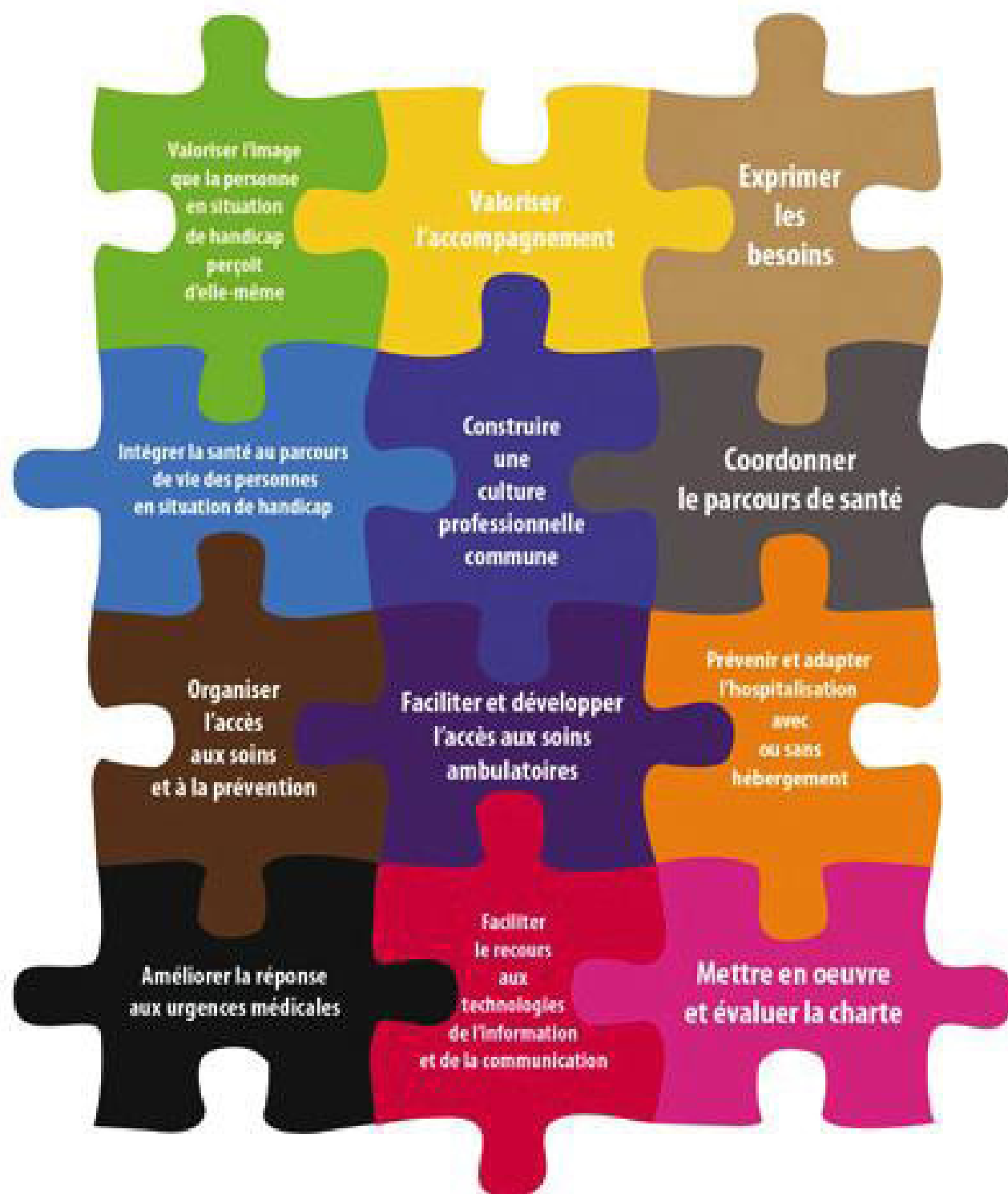
* Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

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.

CHARTRE ROMAIN JACOB

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap





Charte des droits et libertés de la personne âgée dépendante

Cette charte a pour objectif de reconnaître la dignité de la personne âgée devenue dépendante et de préserver ses droits.

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



Charte de l'enfant hospitalisé



L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.



Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.



On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.



On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



Les enfants ne doivent pas être admis dans les services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.



L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.



L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.



L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.



L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.

