

ORÉLIANCE

Pôle Santé ORÉLIANCE



PÔLE SANTÉ
Oréliance

LIVRET D'ACCUEIL

555, avenue Jacqueline Auriol - 45770 SARAN
Téléphone : 0826 22 15 15 - Télécopie : 02 38 79 60 60

www.oreliance.com

Oréliance

BIENVENUE AU PÔLE SANTÉ ORÉLIANCE

La Direction, les équipes médicales et paramédicales, l'ensemble des personnels des services administratifs, techniques et hôteliers, sont heureux de vous accueillir au sein du Pôle Santé Oréliance.

Notre mission est de tout mettre en œuvre pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions de sécurité et d'humanité.

Le Pôle Santé Oréliance constitue une structure de soins pluridisciplinaires associant un environnement technique performant et innovant et un environnement hôtelier de qualité.

Ce livret d'accueil est destiné à vous communiquer des informations et conseils pour vous permettre de mieux appréhender notre établissement.

Tous les professionnels du Pôle Santé Oréliance : Praticiens, Paramédicaux et Services technico administratifs, mettent chaque jour tout en œuvre pour répondre à vos besoins et vous garantir une prise en charge au plus près de vos attentes.

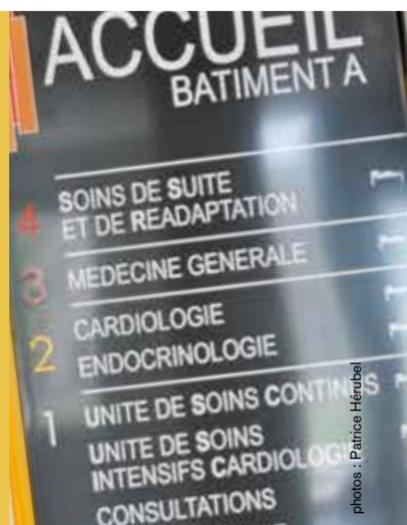
Un questionnaire de satisfaction vous sera remis avant votre départ. Nous vous remercions de bien vouloir le compléter. Il permettra par vos remarques, d'améliorer nos prestations.

Au côté de nos équipes, nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

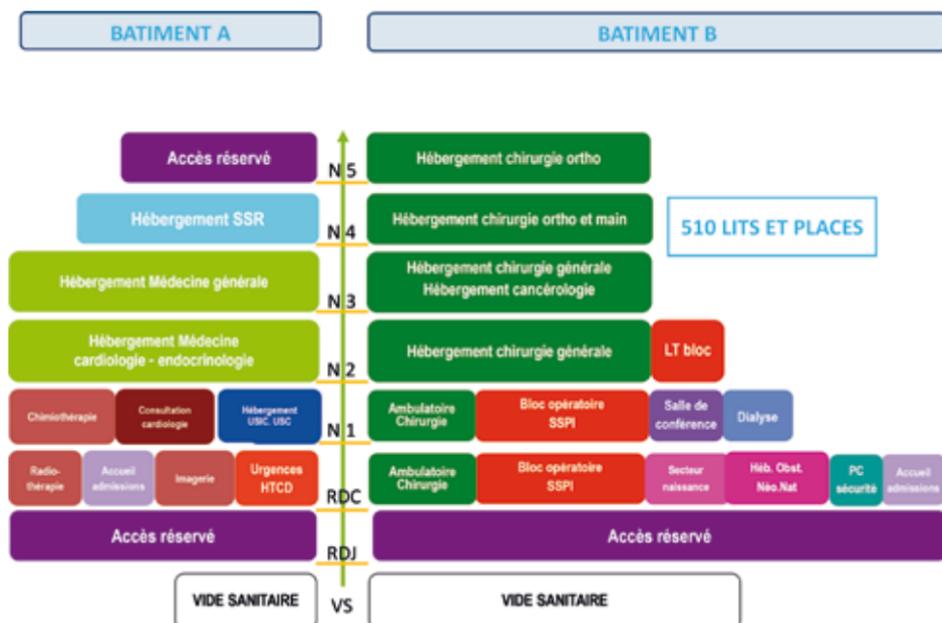
La Direction

SOMMAIRE

Présentation du Pôle Santé Oréliance	3
Votre admission	7
La préadmission	7
Votre entrée	8
Votre séjour	10
Votre sortie	14
Qualité et Gestion des risques	16
Engagement qualité	16
Droits et informations du patient	20
Charte de la personne hospitalisée	23



SITUATION INTERIEURE



PRÉSENTATION DU PÔLE SANTÉ ORÉLIANCE

LEPÔLESANTEORÉLIANCE est un établissement du groupe Saint Gatien, issu du regroupement de plusieurs établissements



- La clinique, le centre de réadaptation de la Reine Blanche et son centre de Dialyse
- La polyclinique des Longues Allées
- Les activités de la clinique de la Présentation
- Le centre de radiothérapie COROM
- La polyclinique des Murlins



photos : Patrice Houssel

Doté d'une capacité de 500 lits et places, il a ouvert ses portes en août 2013.

- 140 lits de Chirurgie
- 120 lits de Médecine
- 30 lits de Soins de Suite et Réadaptation + 24 places dédiées à la rééducation et à la balnéothérapie
- 30 lits en Obstétrique
- 36 places en Unité de Soins Continus chirurgicales et médicales - Unité de Soins Intensifs Cardiaques
- 50 places en ambulatoire
- 14 places de Dialyse ambulatoire
- 10 places de Chimiothérapie Ambulatoire
- 1 service d'urgence (Main, Cœur et Polyvalente dont 1 SOS Calcul) avec 8 lits d'HTCD (hospitalisation de très courte durée)

Pour une parfaite sécurité, l'établissement dispose d'un plateau technique de haute technologie, moderne et performant comprenant :

- Un bloc opératoire avec 24 salles opératoires dont une réservée aux césariennes et 3 à la cardiologie interventionnelle
- Six lits de néonatalogie
- Cinq salles d'accouchement
- Deux salles de soins post interventionnelle équipées de 36 postes de réveil
- Une Unité de Soins Continus en Médecine et Chirurgie de 24 places
- Une Unité de Soins Intensifs en Cardiologie de 12 places
- Une unité de stérilisation
- Un laboratoire d'analyses biologiques
- Un laboratoire d'analyses d'anatomopathologie
- Un service d'imagerie / Scanner / IRM (ouverture fin 2014)

Complété par un service de rééducation cardiovasculaire ambulatoire et d'une balnéothérapie

LES DISCIPLINES EXERCÉES

Le Pôle Santé Oréliance offre un large éventail de disciplines qui s'organisent autour de 130 praticiens et 600 salariés qualifiés, auxquels viennent s'adjoindre 70 personnes pour la restauration et le bionettoyage et 100 personnes salariées des praticiens

<p>Chirurgie</p> <ul style="list-style-type: none"> • Générale, viscérale, thoracique • Orthopédique, traumatologique • Main • Urologique • Vasculaire • Gynécologique • Ophtalmologique • Otorhino laryngologique • Plastique, esthétique et reconstructive • Stomatologique • Gastroenterologie • Pneumologie 	<p>Médecine</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cardiologie interventionnelle • Dialyse • Endocrinologie • Médecine polyvalente • Oncologie • Radiothérapie • Unité de Soins Continus • Unité de Soins Intensifs Cardiologiques
<p>Maternité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Obstétrique • Unité de Néonatalogie 	<p>Soins de Suite et Réadaptation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cardiologique • Nutritionnelle
<p>Urgences</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cardiologiques • SOS Mains • SOS Calculs rénaux • Polyvalentes <p>Anesthésie Réanimation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anesthésie / réanimation • Consultation 	
<p>Spécialités Transverses</p> <ul style="list-style-type: none"> • Anato-mo-pathologie • Kinésithérapie • Laboratoires d'analyses médicales • Radiologie, Echographie, Scanner, IRM • Pharmacie à usage interne • Stérilisation • Dépôt de sang 	

PERMANENCE DES SOINS ET CONTINUITÉ DES SOINS

Conformément au Décret N° 2006-1686 du 22 décembre 2006, il existe au sein du Pôle Santé ORELIANCE une organisation spécifique et adaptée à vos besoins en termes de permanence des soins.

Chaque spécialité concernée assure des gardes et astreintes. Un cardiologue, un médecin Urgentiste, un anesthésiste, un gynécologue obstétricien sont présents 24h/24 dans l'établissement.



SE REPÉRER AU PÔLE SANTÉ ORÉLIANCE

LES PERSONNELS À VOTRE DISPOSITION

Vous identifierez les professionnels par la couleur des liserés de leur tenue et par un badge mentionnant leur nom et fonction

Infirmier(ère)

Aide-soignant(e)

Sage-femme

Auxiliaire de puériculture

Puéricultrice

Autres
(lingère,ASH,
Brancardier,
Pharmacie...)

Blouse blanche
Praticien

Tenue blanche
Cadre



VOTRE ADMISSION

PRÉVOIR VOTRE PRÉ ADMISSION



Pour faciliter votre entrée au Pôle Santé Oréliance, nous vous demandons dans le cadre de votre pré-admission d'effectuer les formalités administratives préalables à votre séjour. Il vous est recommandé de vous rendre au service de pré-admission le plus tôt possible après l'indication de votre médecin ou le cas échéant au moment de votre consultation pré anesthésique obligatoire (conformément au décret n° 94-1050).

Pour cela, n'oubliez pas :

- votre carte d'identité, passeport ou livret de famille ;
- votre carte vitale ;
- votre carte de mutuelle ;
- une attestation justifiant le droit aux prestations pour tout autre régime ;
- le triptyque fourni par votre employeur si vous êtes victime d'un accident du travail ;
- le contrat d'hospitalisation remis par le praticien lors de votre consultation ;
- une autorisation d'opérer pour les enfants mineurs ;
- carte C.M.U (Couverture Maladie Universelle), le cas échéant.
- Un moyen de paiement (Carte bleue, chèque, espèce)

VOTRE ENTRÉE

Des agents d'accueil sont à votre disposition de 7h à 20h du lundi au vendredi et de 8h à 20h le week-end et jours fériés.

Dès votre arrivée, dans le hall A (Médecine) ou B (Chirurgie et Maternité) prenez un ticket à la borne. En dehors de toute situation d'urgence, les horaires de votre admission vous seront indiqués par votre praticien.

N'oubliez pas d'apporter vos effets personnels et les documents nécessaires à la préparation de votre dossier médical :

- votre carnet de santé, obligatoire sauf cas d'urgence ou de force majeure ;
- votre carte de groupe sanguin (avec 2 déterminations) ;
- tout document demandé par le chirurgien ou l'anesthésiste : analyses médicales, radiographies, consentement éclairé signé (anesthésie et chirurgie), ...
- votre carnet de soins si vous êtes bénéficiaire de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.
- pour votre accouchement, le livret de famille ou le cas échéant, la reconnaissance anticipée.

La sécurisation de la prise en charge médicamenteuse est prioritaire.

Lors de votre hospitalisation il vous est demandé d'amener l'intégralité de votre traitement médicamenteux en cours et les ordonnances associées.

Ce traitement devra être remis au personnel infirmier du service et vous sera rendu lors de votre sortie.

Seul le traitement médicamenteux validé par un praticien de l'établissement sera fourni par la Pharmacie à Usage Intérieur de l'établissement tout au long du séjour.

Toutefois si des médicaments de votre traitement de ville maintenus pendant l'hospitalisation s'avéraient indispensables et insubstituables, nous nous réservons la possibilité d'avoir recours à vos médicaments personnels après vérification de la qualité de ceux-ci jusqu'à approvisionnement.

TARIFS DES PRESTATIONS

Une information sur les tarifs de prestations est consultable aux accueils :

- suppléments hôteliers,
- téléphone,
- télévision.

D'autres prestations vous seront proposées (wifi, photographe en maternité...), une information sur ces prestations vous sera communiquée lors de votre admission.

ANONYMAT

Pour des raisons personnelles, vous pouvez demander à ce que votre présence ne soit pas divulguée.

Dans ce cas, signalez-le au personnel des admissions lors de votre entrée et le nécessaire sera fait pour préserver la confidentialité de votre présence.

PERSONNE A PRÉVENIR

Lors de l'admission, il vous sera demandé les coordonnées d'une personne à prévenir (Nom, prénom, lien de parenté, numéro de téléphone) pour toutes informations ou sollicitations (exemple : informations diverses, organisation de votre sortie ou transfert, etc.).

Cette personne peut-être la même personne que vous désignerez comme « personne de confiance » ou toute autre personne de votre choix.



PERSONNE DE CONFIANCE

(Article L. 1111-6 du code de la santé publique)

Vous êtes majeur : vous pouvez, si vous le souhaitez, désigner une personne de confiance que vous choisirez librement dans votre entourage.

Cette désignation se fait par écrit lors de votre admission dans l'établissement. Vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté. La personne de confiance peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions.

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.



VOTRE SÉJOUR

LA CHAMBRE

Selon votre demande et nos disponibilités le jour de votre entrée, vous serez installé(e) dans une chambre à un ou deux lits.

Certaines mutuelles remboursent les frais de chambre individuelle, n'oubliez pas de vous renseigner.

Des lits accompagnants sont disponibles pour des situations particulières : enfant, fin de vie, situations exceptionnelles dans certains secteurs (cf prestations p. 8)

Pour Rappel :

Les chambres particulières seront attribuées en fonction des disponibilités du moment et de votre état de santé. Quoi qu'il en soit, votre demande de chambre particulière est enregistrée et sera vraisemblablement satisfaite, si ce n'est à l'entrée, pendant votre hospitalisation.



photos : Patrice Héribel

VOTRE INTERVENTION CHIRURGICALE

Toutes les informations sur la nature de votre intervention vous ont été données par votre chirurgien et par l'anesthésiste.

Afin de lutter contre les infections nosocomiales, et notamment contre les infections de site opératoire, nous vous demandons de respecter les consignes qui vous seront transmises par l'équipe soignante.

Avant chaque intervention chirurgicale, il est obligatoire de prendre une douche et de faire un shampoing avec une lotion antiseptique que le personnel soignant vous remettra. Vous devrez avoir impérativement ôté :

- Maquillage, vernis à ongles, faux ongles
- Bijoux (bague, alliance, boucle d'oreilles, piercings, ...)
- Lentilles de contact ou lunettes
- Prothèses dentaires ou appareils auditifs...

LA RESTAURATION

La prise des menus est informatisée. Un passage par jour est organisé, auprès de vous, afin de prendre votre commande.

L'équilibre nutritionnel est validé par une diététicienne. Les professionnels tiennent compte des prescriptions diététiques imposées par votre état de santé.

Aucun apport d'aliment ou de boissons extérieurs n'est autorisé.

Les repas sont servis aux horaires suivants

- Petit déjeuner à partir de 8h
- Déjeuner à partir de 12h
- Dîner à partir de 18h30

Une cafétéria boutique presse est à votre disposition 7 jours/7 au rez-dechaussée du bâtiment B de 8h30 à 18h la semaine et de 11h15 à 14h et de 14h45 à 16h50 le week-end.

En dehors des horaires d'ouverture de cette dernière, des distributeurs automatiques de boissons chaudes et froides sont à la disposition des visiteurs dans le même hall.

Les accompagnants peuvent manger en chambre sur demande auprès du personnel de service.

Les tickets repas sont à retirer à la boutique (RDC Bat B) la veille pour le déjeuner et le matin pour le dîner.



LE TÉLÉPHONE LA TÉLÉVISION

Toutes les chambres sont équipées de téléphone.

Si vous en faites la demande, vous pouvez disposer d'un code d'accès direct.

Les frais de location et les communications seront à régler lors de la demande.

L'usage des téléphones portables, susceptible de perturber nos équipements de surveillance médicale, est déconseillé dans l'enceinte de l'établissement.

Chaque chambre est équipée d'un téléviseur. Vous avez la possibilité d'accéder à différentes chaînes.

Les chambres doubles sont équipées de deux téléviseurs avec casque individuel.

Un accès WIFI est possible.

DÉPÔTS DE VALEURS

Toutes les chambres disposent d'une armoire. Toutefois, nous vous conseillons de ne pas apporter d'argent ou objet de valeur ou pour plus de sécurité de les déposer dans le coffre de l'établissement. Selon la loi du 6 juillet 1992, « la responsabilité de l'établissement n'est susceptible d'être engagée en cas de vol, disparition ou détérioration qu'à l'égard des objets qui lui auraient été confiés ».

LE PARKING

L'établissement met à disposition des parkings pour les visiteurs

Bien que les parkings soient sous vidéo surveillance, nous vous recommandons de ne laisser aucun objet de valeur en évidence. L'établissement décline toute responsabilité en cas de dommage sur votre véhicule.

LE SILENCE

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans tout l'établissement. Il vous est demandé, ainsi qu'aux personnes que vous recevez, de le respecter à l'intérieur comme à l'extérieur de l'établissement.

LES VISITES

Sauf avis médical contraire, les visites sont autorisées de 13h à 19h pour tous les services (hors unités de soins continus).

Les visites sont interdites aux enfants de moins de 12 ans.

En Unité de Soins Continus, Unité de Soins Intensifs de Cardiologie et Unité de Soins continus Chirurgicale, les visites sont possibles de 13h à 15h et de 17h à 19h (maximum 2 visiteurs de façon simultanée par chambre). Pour le repos de tous, évitez d'accueillir plus de deux personnes.

ASSOCIATIONS

Une liste est à votre disposition dans le hall d'accueil des 2 bâtiments.

CULTE

Le respect des croyances est assuré dans l'établissement, qui met à disposition une salle multicultes. Un représentant du culte peut vous rencontrer sur demande exprimée auprès du personnel du service ou de l'accueil.

JOURNAUX

La presse (quotidiens, magazines, revues, mots croisés) est disponible à la boutique/caféteria dans le hall du bâtiment B.

COURRIER

Le courrier est distribué chaque jour dans les services d'hospitalisation.

Vous pouvez aussi poster votre propre courrier en le confiant au personnel soignant. Il sera déposé à l'accueil pour une levée journalière à 14h.

TABAC

Conformément à la législation en vigueur, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer à l'intérieur de tout établissement de santé.

La cigarette électronique est également interdite au sein de l'établissement.



MESURES D'HYGIÈNE

- Nos amis les animaux ne peuvent être admis dans l'établissement.
- Les fleurs coupées sont autorisées à l'exception des services de chirurgie, de l'Unité de Soins Intensifs de Cardiologie et des deux Unité de Soins Continus.
- Les fleurs en pot ne sont pas autorisées sur l'ensemble de l'établissement.



PRÉPARER VOTRE SORTIE

- La date de sortie est fixée par votre praticien.
- Le matin de votre sortie, l'infirmière vous remettra vos documents médicaux.
N'omettez pas de procéder aux formalités de sortie, le matin auprès du service d'admissions-sorties : c'est à cette occasion que votre bulletin de sortie vous sera remis
- Toute sortie de l'établissement est soumise à une autorisation médicale préalable.
- En cas de sortie contre avis médical, vous devrez signer une décharge dégageant l'établissement et le praticien de toute responsabilité.
- Pour tout patient mineur, la sortie devra se faire en présence du (ou des) parent(s) ayant l'autorité parentale ou du tuteur légal.

- Veillez à ne rien oublier dans votre chambre
 - Retirez les objets et valeurs déposés au coffre
 - Vider tiroirs et armoire
- Pour les nouveau-nés, pensez à prévoir un siège auto homologué pour le retour à domicile.

Ayez la gentillesse de remettre votre questionnaire de sortie à l'hôtesse du service d'admissions/sorties ou dans les urnes prévues à cet effet.

TRANSPORT

Si votre état de santé le nécessite, le médecin vous prescrira un transport médicalisé pris en charge par l'assurance maladie.

Le choix de la société de transport est laissé à votre discrétion. Le personnel de la clinique peut se charger de la contacter.

Si vous ne connaissez pas de société de transport, l'établissement peut également se charger d'en contacter une pour votre transport.



RÉGLEMENT DES FRAIS

Indépendamment de la prise en charge par la Sécurité Sociale et/ou votre mutuelle complémentaire, certains frais peuvent rester à votre charge :

- ticket modérateur
- forfait journalier
- forfait 18 euros pour tout acte dont le montant dépasse 120 euros (décret 2006-707 du 19 juin 2006)
- chambre particulière
- téléphone
- télévision
- frais accompagnants
- compléments d'honoraires* (éventuellement) ...

** Certains praticiens ayant opté pour le secteur 2 (secteur conventionné avec l'Assurance Maladie pour des honoraires libres), sont habilités à percevoir des compléments d'honoraires qui peuvent éventuellement être pris en charge par votre mutuelle.*

Ces médecins vous donneront préalablement toutes les informations sur les honoraires qu'ils comptent pratiquer. Vous avez la possibilité de leur demander un devis



Si votre prise en charge n'a pas été reçue le jour de votre entrée, l'établissement vous demandera un dépôt de garantie au moment de votre admission correspondant au montant approximatif du séjour.

De même, un acompte vous sera demandé pour le téléphone et la télévision.

L'ensemble des tarifs hospitaliers et prestations hôtelières vous sont remis lors de votre pré-admission.

QUALITÉ ET RISQUES

L'ENGAGEMENT QUALITÉ

Le Pôle Santé Oréliance a mis en place depuis plusieurs années une démarche d'amélioration continue de la Qualité et de la gestion des risques.

L'objectif est d'assurer à nos patients des conditions optimales de sécurité et de qualité des soins qu'ils sont en droit d'attendre, mais aussi de satisfaire pleinement aux exigences liées à la procédure de certification dans laquelle l'établissement est engagé auprès de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Le compte rendu de la procédure de certification est disponible dans son intégralité sur le site web de la HAS (<http://www.has.fr>) rubrique certification.

Soyez assuré(e) que les équipes médicales et l'ensemble des personnels mettront toutes leurs compétences et leur dévouement à votre service, pour que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions possibles et pour vous garantir un accueil et une qualité de soins répondant à votre attente.

LA SATISFACTION DES PATIENTS

Il vous est remis un questionnaire de sortie. Grâce à vos remarques et/ou vos suggestions, ce document permet d'améliorer nos pratiques.

Merci de le compléter et de le remettre lors de votre sortie dans les urnes prévues à cet effet.

Vous avez aussi la possibilité d'adresser directement un courrier à la Direction de l'établissement, néanmoins, nous vous conseillons d'alerter l'encadrement soignant pour les problèmes rencontrés lors de votre séjour.

COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE (C.R.U.Q.)

En application des dispositions du décret N° 2005-213 du 2 mars 2005, une Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (C.R.U.Q.) a été constituée au sein de l'établissement.

Les missions de la C.R.U.Q. sont de :

- Veiller au respect de l'application des droits des usagers et de faciliter leurs démarches au sein de la structure de santé,

- Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.
- Sa composition est affichée dans les halls d'accueil et dans les salles d'attente des urgences.

Pour établir ses recommandations, la C.R.U.Q s'appuie, en particulier, sur les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou suggestions : c'est pourquoi, il est très important que, satisfait ou non, vous nous fassiez part de votre ressenti au terme de votre séjour.

Nous sommes attentifs à toutes vos suggestions.

PLAINTES OU RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à solliciter un entretien avec le responsable du service dans lequel vous êtes hospitalisé.

Toutes vos plaintes, réclamations ou observations sont prises en compte et enregistrées par l'établissement. Vous pouvez également écrire à la direction qui veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite dans les meilleurs délais possibles.

La direction pourra, selon les cas, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou un médiateur non médecin, membre de la Commission des Relations avec les Usagers et de la qualité de la prise en charge (C.R.U.Q.).

Le (ou les) médiateur(s) vous recevront, dans les huit jours après que le médiateur en ait été avisé, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez. La direction de l'établissement vous fera part, dans les meilleurs délais de sa décision accompagnée de l'avis de la C.R.U.Q.

VIGILANCES SANITAIRES

(Loi n° 98-535 du 1er juillet 1998)

La gestion des vigilances sanitaires participe à la Qualité des soins et à la satisfaction du patient et du personnel de santé.

LUTTE CONTRE LES INFECTIONS LIÉES AUX SOINS

La mise en œuvre des moyens de prévention et de lutte contre les infections liées aux soins est une mission prioritaire du Pôle Santé Oréliance et fait partie du projet médical de l'établissement.

L'hygiène personnelle est la première des préventions contre le risque infectieux.

L'établissement dispose d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (C.L.I.N.), composé d'une équipe pluridisciplinaire (médecins, pharmaciens, infirmière hygiéniste, Equipe Opérationnelle d'Hygiène...) travaillant avec les

correspondants en hygiène en collaboration avec tous les services de la Clinique en vue du respect des règles d'hygiène hospitalière.

Les représentants des usagers sont informés du programme d'actions et des réalisations au sein du CLIN.

La lutte contre les infections nosocomiales consiste à :

- Les prévenir en formant, informant les personnels, en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et de soins, en utilisant des matériels sécurisés.
- Surveiller l'apparition d'infections nosocomiales en collaboration avec le laboratoire d'analyses médicales et en réalisant des enquêtes ponctuelles (prévalence) ou continues (incidence).
- Les contrôler, quand elles apparaissent, pour en limiter les effets et empêcher leur diffusion par des traitements et des soins appropriés.

L'établissement peut être amené, pour votre sécurité et celle des autres patients à mettre en place des mesures d'isolement.

Si vous vous savez porteur d'une maladie contagieuse ou d'une infection, signalez-le au médecin responsable de votre prise en charge.

Si des consignes particulières vous sont données pour votre sécurité ou celle des autres patients, nous vous remercions de les respecter scrupuleusement.

L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène est constituée de professionnels médicaux et para médicaux soucieux du respect des bonnes pratiques en matière d'hygiène hospitalière dans l'ensemble des secteurs de l'établissement. Elle se réunit périodiquement afin d'évaluer et d'ajuster les procédures d'hygiène. Le Pôle Santé Oréliance est engagé dans la lutte contre la Résistance des bactéries aux antibiotiques. La commission des antibiotiques met en œuvre la Politique de Bon Usage des antibiotiques auprès des professionnels de santé.

L'équipe soignante est à votre disposition pour toutes informations complémentaires.

L'établissement s'inscrit dans le programme national de Lutte contre les Infections Nosocomiales, des indicateurs de performance sont mis en place et analysés régulièrement.

PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

La prise en charge de la douleur des patients est un objectif prioritaire dans l'établissement. Un Comité de LUTte contre la Douleur (C.L.U.D.) travaille en étroite collaboration avec les équipes médicales et paramédicales.

L'ensemble des professionnels participe à cette démarche par l'évaluation quotidienne de la douleur perçue grâce à des moyens spécifiques :

Echelle Numérique, « E.V.A », Echelle Visuelle Analogique, ou « E.V.S », Echelle Verbale Simple, ou Planche des visages ou « E.N », dans un souci de personnalisation de votre prise en charge.

Une plaquette d'information « Passeport Douleur » vous sera remise lors de votre accueil dans le service par l'équipe soignante.

LE COMITÉ DU MÉDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICAUX STÉRILES

Il participe à l'élaboration de la liste des médicaments et des dispositifs médicaux stériles dont l'utilisation est recommandée dans l'établissement.

- Il coordonne les actions en matière de bon usage des médicaments
- Il favorise la mise en place d'une organisation permettant le suivi et l'évaluation des prescriptions
- Il définit les actions de formation à mettre en œuvre pour les personnels médicaux et paramédicaux
- Il définit une cartographie des risques liés au circuit du médicament et les plans d'actions

COMITÉ DE LIAISON ALIMENTATION NUTRITION

Le CLAN a un rôle de conseil pour l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des malades et de la

qualité de l'ensemble de la prestation alimentation / nutrition.

Il dresse un état des lieux des besoins de l'établissement et prépare un programme d'actions annuel en matière d'alimentation et de nutrition.

LA TRANSFUSION

Un feuillet d'information sur la transfusion a été élaboré par l'équipe du CSTH (Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance)

N'hésitez pas à demander à l'équipe médicale et paramédicale toutes les informations et explications que vous jugerez utiles pour bien comprendre cet acte.

(Circulaire N°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée).

L'Hémovigilance est l'ensemble des moyens utilisés pour assurer la surveillance de l'état de santé du malade après la transfusion sanguine et peut permettre au corps médical de remonter à l'origine du moindre incident transfusionnel jusqu'au donneur concerné.

DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT



PROGRAMME DE MÉDICALISATION DU SYSTÈME D'INFORMATION

Selon l'article L 710-6 du code de la santé publique, certains renseignements vous concernant, liés à votre séjour, sont enregistrés informatiquement. Il vous est possible de demander communication de ces données en adressant votre demande à la direction de l'établissement. Conformément aux dispositions de la Loi n°7817 du 6 janvier 1978, « Informatique et libertés », tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier.

DOSSIER MÉDICAL

(Articles L. 1110-4, L. 1111-7 et R. 1111-1 à R. 1111-16 et R. 1112-1 à R. 1112-9 du code de la santé publique, arrêté du 5/03/2004 modifié par arrêté du 3/01/2007)

La Clinique s'engage à vous faciliter l'accès aux informations contenues dans votre dossier médical (celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic, du traitement ou d'une action de prévention).

Il vous est possible d'accéder à ces informations en faisant la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement.

Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours.

Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

Vous devez accompagner votre demande de documents justifiant votre identité et qualité (photocopie recto verso d'une pièce d'identité).

PROTECTION DES PERSONNES

Enfants mineurs :

Tant pour des raisons pratiques que par respect du malade dans l'esprit de la loi, toute intervention sur les enfants mineurs nécessite le recueil du consentement de la ou des personnes détenant l'autorité parentale, sans pour autant renoncer au droit à la parole de l'enfant.

Majeurs protégés :

Dans le cas où une altération des facultés mentales ou corporelles met une personne dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts, des mesures de protection peuvent être mises en œuvre conformément à la législation applicable pour la protection des majeurs incapables.

Sur demande de votre médecin ou de l'un de vos proches, le juge des tutelles peut décider de votre mise sous protection.

De ce fait et selon chaque situation particulière, au regard de la loi, avant toute intervention, il convient toujours d'obtenir le consentement du malade ou celui de son représentant.

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Articles L. 1111-4, L. 1111-11 à L. 1111-13 et R. 1111-17 à R. 1111-20, R. 1112-2, R. 4127-37 du code de la santé publique).

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.

Ce document doit être rédigé depuis moins de trois ans. Vous devez écrire vous-même vos directives. Elles indiquent vos souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Elles doivent être datées et signées et vous devez préciser vos noms, prénoms, date et lieu de naissance pour que le document soit identifiable. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins qui attesteront que le document exprime bien votre volonté libre et éclairée.

Ces témoins doivent indiquer leur nom et qualité et leur attestation est jointe aux directives.

DONS D'ORGANES ET DE TISSUS DONS DU CORPS

La loi bioéthique n° 2004-800 du 6 août 2004 relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain a prévu la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes ou de tissus sur toute personne n'ayant pas fait connaître son refus de son vivant. Si vous êtes favorable au don d'organes, faites le savoir à vos proches.

Prenez position pour redonner la vie aux patients en attente de greffe d'organes.

Vous pouvez aussi porter sur vous une carte de donneur.

Si vous êtes opposé, vous pouvez exprimer votre refus dans le registre national par simple courrier adressé au Registre National des Refus, BP 2331, 13 213 MARSEILLE CEDEX 02, ou faites le savoir à vos proches pour qu'ils puissent en informer les équipes médicales.

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2005/90 du 2 mars 2005 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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