Au cœur de l'excellence médicale

# CLINIQUE DE L'YVETTE

LIVRET ACCUEIL

Livret d'accueil

Almaviva santé

# BIENVENUE A LA CLINIQUE DE L'YVETTE

Madame, Monsieur,

Vous allez séjourner dans notre Clinique en vue d'une hospitalisation et/ou intervention.

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

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

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

NONY Sébastien,
Directeur

Le groupe Almaviva Santé réunit et gère des établissements de santé privés en région Sud et en région Ile-de-France. Il est le 1er groupe hospitalier privé de la région Sud et le 4ème en France.

Almaviva Santé assure la gestion de 4 000 lits et places, 250 salles d'interventions et d'examens, emploie 4 000 salariés et est partenaire de 1 300 médecins libéraux. Il regroupe toutes les disciplines médicales et chirurgicales : chirurgie, gynécologie-obstétrique (dont maternité), médecine, soins de suite et de réadaptation, dialyse et hospitalisation à domicile.

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

Structuré en tant que groupe de santé privé régional, Almaviva Santé a une force complémentaire : il s'appuie sur ses compétences pluridisciplinaires pour créer deux pôles régionaux d'excellence notamment dans les spécialités suivantes : orthopédie, ophtalmologie, cardiologie, gastro-entérologie, et urologie.
L'objectif ? Vous offrir une prise en charge complète pendant votre parcours de soin qui soit la plus qualitative possible et ce, tout en vous garantissant une sécurité optimale et un confort au quotidien.

Notre Clinique porte les valeurs du Groupe Almaviva Santé auquel elle appartient.

Pour plus d'informations :

**Notre site web : www.almaviva-sante.com**
**Facebook : https://www.facebook.com/almavivasante**
**Twitter : https://twitter.com/AlmavivaSante**

# SOMMAIRE


La Clinique ..... 4

Situation géographique ..... 4

La Chirurgie ..... 5

La Chirurgie Ambulatoire ..... 6

Le Plateau Technique Associé ..... 8

Votre admission ..... 10

Formalités ..... 11

Votre séjour ..... 12

Votre sortie ..... 17

Droits et Devoirs ..... 19

Qualité et Gestions des Risques ..... 22

Hygiène et Prévention ..... 23

# LA CLINIQUE

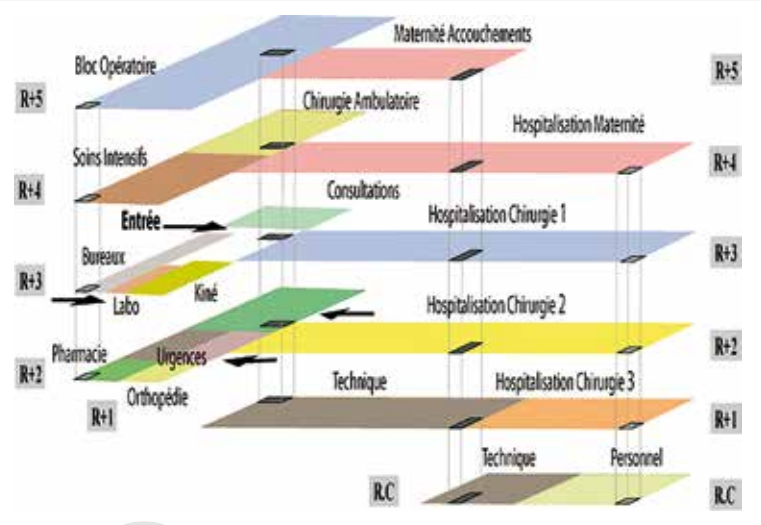
## PRINCIPALES COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES

| | |
|---|---|
| Standard | 01 86 86 91 91 |
| Fax | 01 69 10 31 33 |
| www.clinique-yvette.com | |
| contact.yvette@almaviva-sante.com | |
| Secrétariat de Direction : | 01 69 10 30 03 |
| Ressources humaines : | 01 69 10 31 17 |
| Service Qualité : | 01 69 10 31 78 |
| L'Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) : | 01 69 10 31 40 |
| eoh.yvette@almaviva-sante.com | |
| Commission des Usagers (CDU) : | |
| usagers.yvette@almaviva-sante.com | |

# SITUATION GÉOGRAPHIQUE

La Clinique est située à Longjumeau. Le bâtiment de 5 niveaux comporte 3 entrées (l'entrée principale, l'entrée côté imagerie médicale et l'entrée côté Permanence Médicale/ SOS mains) et possède un parking de 200 places. Sa capacité d'accueil est actuellement de 143 lits et places.

# PLAN DE LA POLYCLINIQUE




# CHIRURGIE

**La Clinique dispose :**

- D'un pôle d'Orthopédie / Traumatologie
- D'une Permanence Médicale 7j/7 et 24h/24
- D'un pôle d'obésité
- D'un pôle de chirurgie digestive / viscérale
- D'un pôle d'endoscopie digestive
- D'un pôle de chirurgie plastique et réparatrice
- D'un pôle Mère - Enfants
- D'un pôle urgence SOS mains
- D'un pôle de chirurgie cancérologique (en sénologie, gynécologie, digestif et en urologie)
- D'un pôle d'urologie
- D'un pôle de médecine
- D'une Unité de Soins Continus

**Elle met à votre disposition :**

Un plateau de consultation pluridisciplinaire complet (ORL, Stomatologie, Gastro-entérologie, viscéral, Pédiatrie, Dermatologie cancéreuse, Orthopédie, Urologie, Neurochirurgie du rachis, Endocrinologie, Sexologie, Psychiatrie, Psychologie, Diététique, Electromyographie, Cardiologie et Médecine morphologique anti-âge esthétique, gynécologie obstétrique)

143 lits d'hospitalisation dont 25 places d'ambulatoires

Des techniques innovantes comme

- **l'Oncotype** dans le cadre de sa prise en charge du cancer du sein,
- le **Laser** en urologie dans le cadre de Lithiase et prostate hors cancérologie
- la **cryolipolyse** dans le cadre de l'esthétique

Un plateau de kinésithérapeutes dans le cadre de la rééducation post interventionnelle.
Un plateau d'imagerie médicale (IRM, SCANNER, mammographie et bilan sénologique, radiologie conventionnelle et échographie, radiologie dentaire et maxillo-faciale, ostéodensitométrie)

**La Clinique est membre des réseaux de soins suivants :**
ROMDES dans le cadre de notre prise en charge de l'Obésité,
FESUM et réseau mains dans le cadre de la prise en charge des SOS mains,
NEPALE et SPES dans le cadre de la cancérologie et des soins palliatifs,
PERINAT Sud Francilien dans le cadre de la prise en charge des parturientes,
3C Sud Ile de France dans le cadre de la prise en charge de la cancérologie.

# CHIRURGIE AMBULATOIRE

## CONSIGNES POUR LA CHIRURGIE AMBULATOIRE

Respectez scrupuleusement les consignes données par votre chirurgien et par votre médecin anesthésiste au cours de la consultation (hygiène, absence de maquillage, jeûne, arrêt du tabac, médicaments…), faute de quoi, votre intervention pourra être reportée. N'hésitez pas à les questionner.

## LE BILAN PRÉ-OPÉRATOIRE

En fonction de votre âge et de vos antécédents médicaux, le médecin anesthésiste pourra vous prescrire des examens complémentaires (bilan sanguin, consultation cardiologique…). Le résultat de ces examens vous sera demandé afin de constituer votre dossier médical.

## PRÉPAREZ DÈS À PRÉSENT VOTRE RETOUR

Organisez dès maintenant une solution de transport pour votre retour. En cas d'anesthésie lors de votre hospitalisation, vous devez vous engager à respecter scrupuleusement les obligations suivantes pour votre retour à domicile, et ce pendant les 24 premières heures qui suivent l'intervention :

- Ne pas conduire un véhicule.
- Etre accompagné(e) dès la sortie de la Clinique. Cette personne (majeure, valide et responsable) viendra vous chercher dans le service.
- Rentrer directement à votre domicile et y rester au calme, en présence d'un adulte responsable.
- Pour le patient mineur, le retour à domicile doit s'effectuer en présence d'un parent ou du tuteur (ou de 2 personnes si l'enfant a moins de 10 ans : l'une conduira la voiture, l'autre veillera sur l'enfant pendant le trajet).

Si vous ne pouvez pas suivre ces indications, il est impératif de le signaler au chirurgien et/ou à l'anesthésiste car cela peut être une contre-indication à la prise en charge en ambulatoire.

# LA VEILLE DE VOTRE INTERVENTION

## SOYEZ À JEUN

**C'est-à-dire :** ne rien boire, ni manger (même pas un chewing-gum), ni fumer, au minimum 6 heures avant l'heure de convocation à la Clinique. Cette période de jeûne sera déterminée par le médecin anesthésiste.

## PRENEZ UNE DOUCHE

La veille au soir, si possible avec un savon désinfectant, type « Bétadine », selon la prescription médicale. Procéder à une dépilation si nécessaire (le rasage est interdit).

## LE MATIN DE L'INTERVENTION

**Veuillez appliquer attentivement les consignes données dans le Livret Ambulatoire :**

- Prenez une douche avec le reste du flacon utilisé la veille, avant de partir de chez vous. Cette procédure est indispensable pour diminuer le risque infectieux.
- Brossez-vous soigneusement les dents.
- Ne mettez ni maquillage, ni rouge à lèvres, ni vernis à ongles, ni bijoux, ni prothèses dentaires, ni lunettes, ni verres de contact.

Reportez-vous à votre passeport ambulatoire ou à la fiche annexe « consignes pour la douche pré-opératoire ».

## APRÈS L'INTERVENTION

À la sortie de la salle de réveil, vous retrouverez votre chambre, où une collation vous sera servie. Vous pourrez quitter le service à la suite d'une surveillance de quelques heures, selon les consignes de votre chirurgien et/ou du médecin anesthésiste. L'équipe médico-soignante se réserve le droit, selon votre état de santé ou votre heure de sortie du bloc opératoire, de vous garder hospitalisé(e).
L'heure de sortie est décidée par le médecin anesthésiste et/ou le chirurgien qui s'est occupé de vous. Le praticien vous remettra les prescriptions nécessaires à votre retour à domicile et vous expliquera les modalités de suivi post-opératoire, en collaboration avec votre médecin traitant.

### Précautions à prendre pendant les 24 premières heures qui suivent l'intervention

- Ne conduisez pas.
- Ne prenez qu'un repas léger sans boisson alcoolisée.
- N'utilisez pas d'appareil potentiellement dangereux.
- Ne prenez pas de décision importante, car votre vigilance peut être abaissée sans que vous ne vous en rendiez compte.
- Ne prenez pas d'alcool ou autres drogues.
- Ne prenez que les médicaments prescrits sur l'ordonnance jointe.
- Prévoyez qu'une personne accompagnante vous assiste.
- Pour les mineurs, la personne accompagnante ne doit pas être celle qui conduit le véhicule.

### Appel du lendemain

Un appel du lendemain par le service ambulatoire est réalisé, nous permettant d'assurer la continuité de votre prise en charge.

**En cas de problème**
En dehors des heures d'ouverture du service de Chirurgie Ambulatoire, veuillez contacter votre praticien ou le numéro qui figure sur le bulletin de sortie remis par le service à votre sortie.

# LE PLATEAU TECHNIQUE COMPREND

Le plateau technique est doté d'un équipement de haute technologie assurant de manière optimale toutes les interventions médicales et chirurgicales.

## LES SPÉCIALITÉS CHIRURGICALES

- Chirurgie de la main et membre supérieur
- Neurochirurgie
- Chirurgie et traitement obésité
- Gastro-entérologie
- Chirurgie gynécologique - obstétrique (coeliochirurgie, hystéroscopie, colposcopie, stérilité, sénologie - accouchements, échographie obstétricale, laser, IVG)
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie plastique et réparatrice
- Chirurgie viscérale et digestive, coeliochirurgie
- Chirurgie urologique, endoscopique et coeliochirurgie (épreuves urodynamiques)
- Ophtalmologie
- ORL
- Stomatologie

L'urologie, la chirurgie orthopédique de l'épaule, la chirurgie bariatrique et de la rétine sont particulièrement bien dotées en matériel de pointe.

**Le bloc opératoire est constitué de 11 salles se déclinant de la façon suivante :**

- 3 salles dédiées à l'Orthopédie
- 2 salles dédiées à la gynéco-obstétrique en partage avec la chirurgie esthétique réparatrice
- 1 salle dédiée à l'endoscopie digestive
- 2 salles dédiées au digestif
- 2 salles dédiées à l'urologie
- 1 salle dédiée aux petites interventions

**Et bénéficie :**

- 1 stérilisation centrale
- 1 dépôt de sang relais urgences
- 1 SSPI de 17 places
- 1 pharmacie centrale

**Le Pôle Mère-Enfants est constitué de :**

- 3 salles de naissance
- 1 salle de pré-travail
- 1 salle d'échographie obstétricale
- 1 salle de surveillance
- 1 salle de monitoring

## L'ANESTHÉSIE

Un équipement ultra-moderne permet de pratiquer les toutes dernières techniques en matière d'anesthésie (notamment l'anesthésie locorégionale sous écho-guidage).

## LA SALLE DE RÉVEIL OU SSPI

Après l'intervention vous êtes installé(e) en Salle de Surveillance Post-Interventionnelle (SSPI) ou "salle de réveil". Une surveillance continue et une prise en charge de la douleur par l'infirmière sous la responsabilité de l'anesthésiste sont assurées.

# SERVICES ASSOCIÉS

## LE SERVICE D'IMAGERIE MÉDICALE

**Tél. 01 69 09 44 44 IRM / Scanner / 01 64 54 30 00**
**01 69 10 30 10**

Le service imagerie médicale est entièrement numérisé, ce qui permet l'archivage informatique et la communication des images et des comptes rendus à l'intérieur et hors de l'établissement.

Ce service est ouvert à la fois aux patients hospitalisés et aux personnes externes à l'établissement.

## LE LABORATOIRE DE BIOLOGIE MÉDICALE

Cerballiance 01 60 13 62 62

Intervient quotidiennement dans l'établissement pour assurer un suivi biologique des patients.

Ce service est ouvert à la fois aux patients hospitalisés et aux personnes externes à l'établissement.

# PRÉPARER VOTRE ADMISSION

## CONSULTATIONS

Votre chirurgien et vous-même venez de programmer votre hospitalisation. Une consultation de pré-anesthésie avec un médecin anesthésiste réanimateur est obligatoire pour toute intervention chirurgicale. Elle doit être programmée avant la date prévue de votre intervention. Vous pourrez décider avec le médecin anesthésiste que vous rencontrerez, du choix et des possibilités d'anesthésies qui vous sont proposées. Afin de dissiper vos inquiétudes ou vos doutes, n'hésitez pas à lui poser toutes les questions que vous souhaitez. N'oubliez pas d'apporter votre (vos) ordonnance(s) en cours et vos résultats de vos derniers examens médicaux. Dès que votre médecin ou chirurgien vous informe d'une décision d'hospitalisation, il peut être nécessaire d'anticiper votre sortie afin que celle-ci se déroule dans les meilleures conditions. N'hésitez pas à en parler à votre médecin ou chirurgien.
Vous pouvez prendre rendez-vous avec nos praticiens sur le site internet de la Clinique, grâce à Doctolib

## PRÉ-ADMISSION

Pour faciliter les formalités le jour de votre hospitalisation, vous devez vous présenter au bureau des pré- admissions avec tous vos papiers en semaine entre 8h et 18h. Vous pouvez par exemple y passer le jour de votre consultation pré-anesthésique. La pré-admission doit impérativement être réalisée avant la consultation pré-anesthésique.

## LE DOSSIER DE PRÉ-ADMISSION APPELÉ « PASSEPORT »

Ce document, présenté sous la forme d'un livret, vous est remis dès votre consultation avec votre chirurgien. C'est un support d'informations, partagé entre vous et les différents professionnels de santé, qui participent à la sécurisation des soins. Il est important que vous le lisiez attentivement avant votre séjour.
**Vous devez le rapporter complété et signé lors de votre consultation avec le médecin anesthésiste ainsi que le jour de votre admission**
**Vous y retrouverez :**

- Des données administratives, le recueil des autorisations (autorisation d'opérer pour un mineur ou un majeur protégé, consentement éclairé), la fiche de désignation d'une personne de confiance…
- Des consignes générales sur les mesures d'hygiène à respecter, avant et après l'hospitalisation,
- Des informations utiles sur les consignes d'anesthésie,
- La chronologie de votre parcours,
- Les consignes postopératoires,
- Le numéro de téléphone à appeler en cas de difficulté,
- Toutes les autres informations ou prescriptions utiles au bon déroulement du séjour et des suites opératoires…

## TRANSPORT ET CONSULTATIONS EXTERNES

À compter du 1er octobre 2018, tous les transports prescrits pour un transfert entre 2 établissements de santé (y compris depuis ou vers les centres de chimiothérapie, de radiothérapie, de dialyse) sont organisés et pris en charge par l'établissement de santé prescripteur. Si au cours d'une hospitalisation, un transport vous est prescrit pour une permission de sortie pour convenance personnelle, le transport sera à votre charge. Un transport vous a été prescrit pour des séances de radiothérapie réalisées par une structure libérale ou un centre de santé : vous avez le choix de l'entreprise de transport et ce transport sera remboursé par l'Assurance Maladie, dans les conditions habituelles de remboursement.

# VOTRE ADMISSION

Comme dans tout établissement hospitalier, vous devez accomplir certaines formalités administratives lors de votre arrivée. Le bureau des admissions est à votre disposition pour vous aider à accomplir vos démarches et vous fournir toutes les informations utiles à votre séjour. Il est ouvert du lundi au samedi de 7h30 à 20h.

**Deux cas peuvent se présenter :**

- Votre hospitalisation n'était pas programmée : à la demande de votre médecin traitant et après accord d'un chirurgien qui vous prendra en charge, vous pouvez être admis à toute heure du jour ou de la nuit.
- Votre hospitalisation est programmée : votre admission se fait dans le cadre d'une hospitalisation pour une intervention programmée.

## LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Le jour de votre admission, si les formalités n'ont pas été accomplies préalablement, vous devez vous présenter au bureau des entrées muni des pièces suivantes :

- Votre dossier de pré-admission appelé « passeport » dûment rempli et signé,
- Une pièce d'identité avec photo (carte nationale d'identité, passeport, carte de résident…),
- Votre carte vitale ou attestation des droits à jour,
- Votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire,
- Votre attestation 100% si vous en êtes bénéficiaire,
- Un chèque de caution pour les hospitalisations.

### Si vous êtes concerné(e) :

- Votre attestation de droits à la CMU (Couverture Médicale Universelle) ou votre carte d'AME (Aide Médicale de l'État) à jour,
- En cas d'accident du travail : la feuille d'accident du travail délivrée par votre employeur,
- Votre carnet de soins gratuit (pour les anciens combattants),
- Si vous êtes ressortissant d'un pays de l'UE : la carte européenne d'assurance maladie ou le formulaire E112,
- Si vous êtes ressortissant d'Algérie : le formulaire SE 352,
- Si vous ne disposez pas d'une prise en charge ou si vous êtes ressortissant d'un pays n'ayant pas de convention avec la France : Chèque de caution et document justifiant l'identité.

### Les mineurs et majeurs protégés

Tous le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale doit (doivent) signer l'autorisation de pratiquer les soins et interventions dans le livret de pré-admission/passeport. Leur présence est obligatoire durant le séjour (décret du 17/01/74). L'hospitalisation d'un majeur protégé ne peut se faire qu'avec le consentement du représentant légal (articles 488 et suivants du Code Civil).

Lors de votre admission, munissez-vous de vos examens biologiques et radiologiques ainsi que de votre ordonnance en cours.Attention, si vous ne remplissez pas ces formalités, votre admission pourra, selon les cas, être reportée ou une provision pourra vous être demandée.

### VOTRE IDENTITÉ = VOTRE SÉCURITÉ

Dans le cadre des règles d'identitovigilance, conformément à l'article L162-21 du Code de la Sécurité Sociale, nous vous demandons de présenter obligatoirement aux hôtesses d'accueil une pièce d'identité en cours de validité (carte nationale d'identité, passeport, ou titre de séjour). L'ensemble de ces justificatifs nous permet de sécuriser le dispositif d'identitovigilance afin d'éviter toute erreur ou homonymie.
Par ailleurs, un bracelet d'identification vous sera posé dès votre entrée et doit être conservé durant tout votre séjour.

# VOTRE SÉJOUR

Après avoir constitué votre dossier d'admission au bureau des entrées, muni de votre livret d'accueil et de votre dossier de pré-admission appelé « passeport », vous êtes pris en charge par l'équipe soignante et conduit dans votre chambre.
Le jour de votre hospitalisation, vous devez prévoir d'apporter votre linge personnel et affaires de toilette : sous-vêtements, pyjama, robe de chambre, pantoufles, trousse de toilette... y compris serviettes et gants de toilette. La Clinique n'assure pas l'entretien des effets personnels.

## ACCOMPAGNANTS

La présence d'un membre de votre famille est possible la nuit si vous êtes en chambre particulière. Un accompagnant peut également prendre ses repas avec vous.
Pour cela, adressez-vous au personnel du service (tarifs affichés au bureau des admissions et dans les chambres). Au moment des soins, il peut être demandé à l'accompagnant de sortir de la chambre, merci de respecter cette consigne pour le respect de l'intimité.

## CHAMBRE

Les chambres sont à 1 ou 2 lits. Elles sont dotées d'une salle de bains avec W.C., de paravents pour les chambres doubles et d'un téléviseur. Pour les besoins du service, la Clinique se réserve le droit de procéder à des changements de chambre. Nous vous remercions de votre compréhension.

## CHAMBRE PARTICULIÈRE

Pour répondre à votre besoin de confort, nous vous proposons des chambres particulières dont les tarifs sont affichés au bureau des admissions. Pour cela, manifestez votre souhait au moment de votre pré-admission. La direction ne peut s'engager formellement à vous hospitaliser en chambre particulière même si vous l'avez réservée. Ces chambres étant en nombre limité, l'une d'entre elles vous sera attribuée en fonction de nos disponibilités.
Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous aurez à en acquitter le montant au moment de la sortie.

## CULTE

Sur demande faite à l'infirmière responsable de votre service, vous pouvez bénéficier de la visite d'un ministre du culte de votre choix.

## HYGIÈNE ET ENVIRONNEMENT

La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par le patient et les visiteurs. Pour limiter les risques infectieux, les animaux et les plantes en terre sont strictement interdits dans l'enceinte de l'établissement. En application de la règlementation 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.
Avant votre hospitalisation, prévoyez vos effets personnels : sous-vêtements, pyjama, robe de chambre, pantoufles, trousse de toilette, serviettes et gants, mouchoirs.

## IDENTITÉ

Ne soyez pas étonné(e) qu'à chaque étape de votre prise en charge, on vérifie votre identité pour vous garantir les soins qui vous sont effectivement destinés.
À votre arrivée au sein de l'unité de soins, un bracelet d'identification vous sera proposé par un soignant. Ce bracelet permet à l'ensemble des professionnels qui participent à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement, avant la réalisation d'un soin, d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil. Soyez vigilant sur tout document portant mention de votre identité et signalez-nous toute anomalie.

## INTERPRÈTES

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

## LINGE ET TENUE

Nous vous demandons de ne pas circuler en dehors des étages en pyjama ou en robe de chambre. Une tenue vestimentaire décente est demandée aux patients circulant à l'intérieur de la Clinique. L'établissement n'assure pas l'entretien du linge personnel. Il est interdit de laver du gros linge dans les chambres.

## MÉDICAMENTS

Nous vous informons que si vous avez un traitement médicamenteux en cours lors de votre admission dans la Clinique, vous devez impérativement le signaler au personnel infirmier et le lui remettre (la législation interdit au patient de conserver des médicaments dans sa chambre, toute automédication peut entrainer des risques de surdosage et d'interactions médicamenteuses). Vous vous engagez donc à ne conserver aucun médicament avec vous. Le traitement pharmaceutique qui vous est prescrit durant votre séjour est fourni par la pharmacie à usage intérieur de la Clinique.
Toutefois, si des médicaments de votre traitement « de ville », maintenus pendant l'hospitalisation, s'avéraient indisponibles et insubstituables, nous nous réservons la possibilité (jusqu'à réapprovisionnement) d'avoir recours à vos médicaments personnels après vérification de la qualité de ceux-ci.

## PARKING

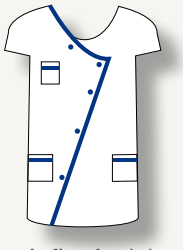
Un parking (non surveillé) est mis à la disposition des visiteurs. La Clinique décline toute responsabilité en cas d'accident, de vol ou de détérioration.
Merci de respecter le sens interdit et de respecter les places réservées aux personnes handicapées. Si vous rencontrez des difficultés pour vous déplacer, vous pouvez demander à votre accompagnant de vous déposer devant l'entrée principale de la Clinique ou à la permanence médicale/ urgence SOS main, des fauteuils roulants seront mis à votre disposition sur demande

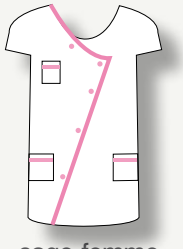
## PERMISSIONS THÉRAPEUTIQUES

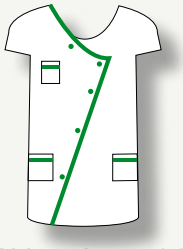
Il est interdit de quitter l'établissement sans l'autorisation du médecin responsable. Des permissions pourront être accordées à la journée ainsi que des week-ends thérapeutiques pour les patients amputés. En aucun cas le patient ne doit utiliser son véhicule personnel durant son séjour.

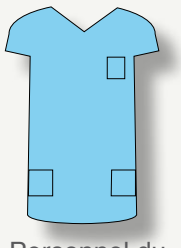
## PERSONNEL

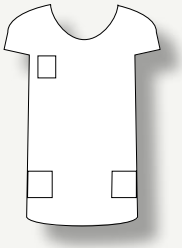
Le personnel paramédical est placé sous l'autorité de la Directrice des Soins. Les différentes catégories de personnel se reconnaissent à leurs tenues de couleurs différentes. Chaque personne est également identifiée par un badge indiquant son nom et sa qualification.


Infirmier(e)


sage-femme


Aide-soignant(e)


Personnel du bloc opératoire


Brancardier

## PRÉVENTION DES CHUTES

Après toute intervention chirurgicale, le risque de chute s'accroit. Il vous est fortement conseillé de réaliser votre premier lever accompagné d'un personnel paramédical.

## PROTHÈSES DENTAIRES, AUDITIVES, LUNETTES

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

## REPAS

Élabores avec le plus grand soin, les menus tiennent compte des prescriptions médicales relatives aux différents régimes et de vos interdits alimentaires (religieux ou non).
Si vous suivez un régime, veuillez le signaler à l'infirmier(e) dès votre arrivée.
Afin de respecter intégralement les prescriptions médicales, il est recommandé de n'apporter aux patients aucune boisson ni nourriture sans l'autorisation préalable des chirurgiens ou de l'infirmière responsable du service.
La consommation de boissons alcoolisées est formellement interdite dans l'établissement.
Des distributeurs de boissons chaudes et fraîches sont à votre disposition au sein de la clinique.

## SÉCURITÉ

En cas d'incendie, le personnel est formé pour assurer votre sécurité. Prévenez-le immédiatement de tout départ de feu. Les consignes et les plans d'évacuation sont affichés dans tous les lieux communs et dans votre chambre. La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

## SILENCE

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

## SURVEILLANCE

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

## TABAC

Dans l'intérêt du patient et conformément au décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement et de ses annexes. Les locaux sont équipés de détecteurs de fumée et votre responsabilité sera retenue si vous déclenchez l'alarme et les dispositifs anti-incendie.

## TÉLÉPHONE

Dans votre chambre, vous pourrez bénéficier d'un téléphone avec lequel vous pourrez directement obtenir le réseau téléphonique en composant le code personnel qui vous sera attribué par le bureau des entrées. Le montant de vos unités téléphoniques consommées vous sera facturé à votre sortie. Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone.
Afin de respecter la tranquillité des autres patients, merci de placer votre mobile en mode silencieux.

## TÉLÉVISION

Chaque chambre est équipée d'un poste TV couleur. L'accueil vous fournira une télécommande contre un chèque de caution, non encaissé, qui vous sera rendu lorsque la télécommande sera restituée.

## VALEURS

Évitez de garder des sommes d'argent importantes, des bijoux, etc. La direction ne peut être tenue pour responsable en cas de perte ou de vol.
Nous vous conseillons de déposer vos objets de valeur contre un reçu, dans le coffre de la Clinique. Vous pourrez les retirer lors de votre sortie ou durant votre séjour, aux heures ouvrables.

## VISITES ET VISITEURS

Pour faciliter les soins et préserver l'intimité des patients, les visites sont interdites le matin.
Elles sont autorisées tous les jours de 13h à 20h, sauf avis médical. Tout accompagnant ou visiteur doit quitter la chambre au moment des soins.
Pour la tranquillité des patients, nous vous demandons de limiter le nombre de visiteurs, pas plus de deux personnes à la fois. Pour une question d'hygiène et de repos l'accès aux chambres est interdit aux mineurs.
Des sièges sont à la disposition des visiteurs qui sont priés de ne pas s'asseoir sur les lits.
Le patient, sa famille et ses visiteurs sont responsables des objets, mobiliers et literie qui lui sont confiés. Tout dégât occasionné sera réparé à leur frais.

# VOTRE SORTIE

La date de votre départ est décidée par le médecin. C'est la Responsable du Service de Soins qui organise votre départ : au domicile, vers un centre de rééducation etc…, et le moyen de transport adapté à votre état de santé. Une copie des informations concernant les éléments utiles à la continuité des soins (ordonnances, comptes rendus, examens éventuels…) vous est remise.
Le jour de votre sortie, vous-même ou l'un de vos proches devez vous présenter au bureau des sorties afin d'accomplir les formalités administratives suivantes :

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

**Attention :** si vous êtes mineur(e) ou majeur(e) protégé(e), toute sortie ne peut se faire qu'en présence d'un parent ou de votre tuteur.

## SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

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

## APPRÉCIATION DE VOTRE SATISFACTION

Dans un souci constant d'améliorer la qualité de l'accueil des usagers, nous vous encourageons à remplir le questionnaire de satisfaction qui vous sera remis lors de votre sortie. Celui-ci est à remettre à la responsable du service ou à déposer dans l'urne située à l'accueil.
Par ailleurs, le Ministère de la Santé demande aux établissements de santé de réaliser une mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Dans ce cadre, vous être susceptible d'être invité(e) par mail à répondre à un questionnaire en ligne après votre retour à domicile.

## LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Le coût de l'hospitalisation varie en fonction de l'acte dont vous bénéficiez et du service dans lequel vous êtes hospitalisé(e). Si vous êtes assuré(e) social(e) :

| Les frais pris en charge par l'Assurance Maladie | Les frais qui restent à votre charge |
|---|---|
| Les frais d'hospitalisation sont directement pris en charge à **80%** par votre CPAM | **20% des frais d'hospitalisation ou de franchise médicale de 24**€ pour les actes médicaux supérieurs à 91€ (= le « ticket modérateur ») **Le forfait journalier** (qui représente la participation financière des patients aux frais d'hébergement et d'entretien liés à une hospitalisation de plus de 24 h) il est dû chaque jour, y compris celui de la sortie.<br><br>Au 1er janvier 2018 il est fixé à **20**€/jour.<br>Les frais supplémentaires de **séjour et de confort personnel** (chambre particulière, téléphone, télévision…) |
| La CPAM peut prendre en charge 100% des frais d'hospitalisation en cas d'intervention chirurgicale importante, d'accident du travail, affection de longue durée, invalidité, grossesse, maternité… | |

## LES FRAIS DE TRANSPORTS MÉDICALISÉS

Si votre état de santé le nécessite, le médecin établit une prescription de transport. Ce document vous permet le remboursement éventuel par votre CPAM et /ou votre mutuelle des frais facturés.
Vous pouvez être exonéré(e) du paiement de ces frais restant à votre charge selon votre cas, ou être remboursé(e) par votre mutuelle si vous en possédez une. N'hésitez pas à demander des renseignements au personnel du Bureau des Entrées ou consultez le site de l'Assurance Maladie : www.ameli.fr
Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) ou si ne pouvez pas justifier de vos droits, une provision du coût de votre hospitalisation vous sera demandée.

# DROITS & DEVOIRS

## ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la Clinique s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé.

Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier patient, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique. La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier patient doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique, avec une copie de votre carte d'identité. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

En cas de décès vos ayants droit, s'ils ont pour cela des motifs légitimes, prévus par l'article L.1110-4 du Code de la Santé Publique, et si vous n'avez pas exprimé d'opposition, peuvent également avoir accès à votre dossier, selon les mêmes modalités, dans le cadre de l'arrêté du 03/01/2007.

**Modalités de conservation des dossiers :**

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. 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.

## ASSOCIATIONS

Des associations sont spécialisées pour des problèmes qui peuvent vous toucher et auxquelles adhérent nos représentants des usagers. Si vous souhaitez les contacter, la liste est disponible à l'accueil de la Clinique.

## BIENTRAITANCE

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).

## COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

« …toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit-être en toute circonstance traitée… » (Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique). N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le CLUD 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 dans ce domaine.

## COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

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

## COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches (décret n°2016-726 du 01/06/2016). Vous pouvez saisir la commission en adressant une lettre à la Direction ou en vous rapprochant de la commission des usagers par mail : usagers.yvette@almaviva-sante.com.
Vous pouvez également vous renseigner auprès du cadre infirmier de votre service. La liste des membres de la CDU est en annexe de ce livret. Vous pouvez également demander les résultats des enquêtes de satisfaction au cadre soignant dont vous dépendez.

## DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance. Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté. Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher du cadre de soins.

## LE TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

L'établissement traite et sécurise vos données à caractère personnel dans le respect des dispositions de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles. L'établissement s'engage à vous donner toutes les informations nécessaires à la compréhension de vos traitements de manière concise, transparente et compréhensible. Chaque service limite la collecte des données personnelles au strict nécessaire afin d'assurer le diagnostic, la surveillance le traitement de la maladie, la délivrance des soins et leurs coordinations. Les destinataires de vos données sont les services de soins, médicaux et administratifs de l'établissement, les administrations de l'Etat, les autorités indépendantes de santé, ainsi que nos sous-traitants répondants aux obligations de la protection de données personnelles.
Enfin, vos données seront conservées dans le respect du code de la santé publique et du code de la sécurité sociale, à titre d'exemple votre dossier médical est conservé 20 ans.

Vous disposez de droits vous permettant :
- d'accéder à vos données vous concernant,
- de rectifier ces données en cas d'erreur,
- de vous opposer au traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière
- d'effacer les données, dans certaines situations particulières

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au Délégué à la Protection des Données par courrier électronique sur l'adresse dpo.groupe@almaviva-sante.com ou par courrier postal :
ALMAVIVA SANTE, 240/244 Avenue des Poilus, 13012 MARSEILLE.
Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.
Une information détaillée sur la politique de traitement des données à caractère personnel est disponible sur la page internet ou sur simple demande à l'accueil de la clinique.

## EXAMENS DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la Directrice des Soins ou la Direction, ou tout autre responsable. Vous pouvez, au cours de cet entretien, remplir une fiche de réclamation.
Si vous préférez, vous pouvez exprimer vos avis, remarques, propositions ainsi que vos griefs et réclamations sur la prise en charge dont vous bénéficiez au travers du questionnaire de sortie ou en adressant un courrier à la Clinique. La personne contactée veillera à ce que votre plainte soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique.
Elle fera le lien avec la CDU et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.N'attendez pas qu'une inquiétude ou une incompréhension s'installe. Tout le personnel médical, paramédical et administratif de la Clinique s'efforcera de répondre à vos questions et attentes.

## INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La Loi du 4 mars 2002 a règlementé le droit à l'information du patient par le médecin.
Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés.
Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.
Votre consentement est fondamental, il vous sera demandé. Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

## PRÉSERVATION DE L'ANONYMAT ET CONFIDENTIALITÉ

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

## PATIENTS MINEURS ET PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les parents ou le représentant légal.
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.

## PERSONNE DE CONFIANCE

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

## SECRET MÉDICAL

La Clinique et l'ensemble de son personnel sont soumis au secret médical : ils mettent en œuvre les dispositifs assurant la confidentialité des informations vous concernant. Le Secret Médical n'est pas opposable au patient : les praticiens de la Clinique assurent, dans le respect des règles déontologiques qui sont applicables, l'information des personnes soignées.
Le personnel paramédical (infirmières, aides-soignantes, kinésithérapeutes...) participe à cette information dans son domaine de compétence et dans le respect de ses propres règles professionnelles.

# QUALITÉ & GESTION DES RISQUES

Les objectifs de la démarche qualité sont la sécurité du patient, la qualité des soins et la mise en place d'une dynamique de progrès.
Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé.
La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé. Cette certification concerne la totalité des activités, qu'il s'agisse de l'organisation des soins, des prestations médico- techniques, de l'offre hôtelière ou logistique, de la politique managériale ou encore de la qualité et de la gestion des risques.
Pour nos patients, il s'agit de la garantie officiellement établie d'un niveau élevé de qualité et de sécurité de la prise en charge médicale, soignante, médico-technique et hôtelière.
Les rapports de certification de la Clinique sont consultables sur le site www.has-sante.fr.

## IQSS : INDICATEUR DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

La HAS développe et généralise, depuis 2008, le recueil de données et d'informations provenant de tous les établissements de santé. Ces indicateurs donnent une image du niveau de qualité et de sécurité des soins atteint par chaque établissement et permettent des comparaisons nationales.
Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage, site internet de la Clinique et site internet du Ministère de la Santé : Scope Santé www.scopesante.fr).

La Clinique mène une politique de contrôle et de gestion des risques au sein de son établissement afin d'anticiper et/ou de minimiser les dommages et événements indésirables pouvant survenir aux patients, visiteurs, professionnels ou aux biens de l'établissement. Ces actions sont pilotées par un comité de coordination dont l'objectif est de fédérer les acteurs les moyens et les actions dans ce domaine.

Cette coordination intègre la gestion des risques et la gestion des vigilances sanitaires et s'articule aussi avec les structures développant les démarches d'amélioration continue de la qualité.

**Les vigilances sanitaires regroupent**

- **La Pharmacovigilance** (surveillance du risque d'effets indésirables résultants de l'utilisation des médicaments).
- **L'Hémovigilance** (surveillance et alerte depuis la collecte de sang jusqu'au suivi des patients transfusés). Si votre état de santé le nécessite, une transfusion pourra vous être prescrite avec votre accord. L'activité transfusionnelle est encadré par le **Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance,**
- **La Matériovigilance** (surveillance des incidents ou risques d'incidents pouvant résulter de l'utilisation des dispositifs médicaux),
- **La Biovigilance** (surveillance qui assure la sécurité sanitaire des organes, tissus, cellules d'origine humaine ou animale, utilisée à des fins thérapeutiques depuis le prélèvement jusqu'au suivi des patients transplantés).

# HYGIÈNE ET PRÉVENTION

Au cours d'un séjour en établissement de santé, il existe un risque de contracter une infection nosocomiale.
Une infection nosocomiale est une infection acquise par le patient lors de son séjour dans la Clinique. Elle peut être liée aux soins ou simplement survenir lors de l'hospitalisation, indépendamment de tout acte médical (par exemple, une grippe transmise d'un visiteur extérieur à un patient).
La Clinique met tout en œuvre pour réduire le plus possible le risque infectieux et assurer la qualité des soins qui vous sont prodigués.

Une Equipe Opérationnelle en Hygiène (EOH), constituée d'un médecin et une infirmière hygiéniste agissent au quotidien pour la surveillance et la prévention des infections nosocomiales. L'EOH travaille en étroite collaboration avec la Commission Médicale d'Etablissement et une équipe pluridisciplinaire rassemblant des professionnels administratifs (Direction, Responsable Qualité) comme des professionnels de terrain (Médecin biologiste, Pharmacienne, Cadres infirmiers, Médecin du travail, Chirurgiens).
L'Equipe Opérationnelle en Hygiène suit l'actualité et applique, en ce sens, les recommandations des instances publiques.

Chaque année, un programme de lutte contre les infections nosocomiales est construit, réalisé et évalué pour une amélioration constante de la qualité et de la sécurité des soins.
Mais la lutte contre les infections nosocomiales est l'affaire de tous, soignants et non soignants, patients et visiteurs. Vous pouvez ainsi nous aider dans la prévention du risque infectieux en respectant quelques mesures simples.

## AVANT VOTRE HOSPITALISATION

- Respectez les protocoles de préparation pré-opératoire prescrit par le médecin : préparation cutanée, dépistages bactériologiques, hygiène dentaire, préparation colique, traitement préventif...
- Préciser au praticien ou au personnel soignant si vous êtes porteur d'une bactérie résistante aux antibiotiques (BMR),
- Signalez si vous avez été hospitalisé(e) plus de 24 heures hors de France, durant l'année écoulée.

## PENDANT VOTRE HOSPITALISATION

- Faites systématiquement appel au personnel soignant pour toute manipulation des cathéters veineux, lignes de perfusions, drains, sondes,
- Ne touchez pas à votre pansement ni aux cicatrices opératoires,
- Pratiquez une hygiène des mains après les gestes de la vie courante et faites respecter cette pratique à vos visiteurs,
- Veillez à une hygiène corporelle et dentaire satisfaisante (toilette au savon et hygiène bucco-dentaire quotidiennes, port de linge de corps et de pyjama propres),
- Respectez et faites respecter à vos proches les précautions complémentaires destinées à éviter la transmission d'un germe dont vous pourriez être momentanément porteur. Ces précautions vous seront expliquées par le personnel soignant,
- Évitez tout contact avec un proche présentant une infection transmissible aussi banale qu'elle puisse paraître (rhume, grippe),
- Évitez de recevoir à la Clinique des enfants de moins de 10 ans : ils peuvent être en période d'incubation d'une maladie infantile,
- N'acceptez pas de fleurs ou de plantes en pots pouvant être une source d'infections.

## APRÈS VOTRE HOSPITALISATION

- Respectez les consignes données par votre praticien.
- Si vous constatez des signes tels que fièvre, rougeur ou écoulement de la plaie, douleur persistante, téléphonez immédiatement à votre praticien.
- Ne prenez pas d'antibiotiques s'ils ne sont pas prescrits par le praticien qui vous a opéré.

**Si malgré les efforts déployés par l'ensemble des professionnels une infection survenait :**

- Vous en serez immédiatement informé(e) par votre médecin.
- Des examens bactériologiques seront effectués et un traitement adapté sera mis en place avec la collaboration d'un infectiologue.
- L'Équipe Opérationnelle en Hygiène sera mobilisée pour analyser la cause de l'infection et effectuer éventuellement le signalement à une tutelle extérieure.

**Si vous souhaitez poser une question à l'Équipe Opérationnelle en Hygiène, vous pouvez le faire :**

- Par téléphone au 01 69 10 31 40
- Par mail : eoh.yvette@almaviva-sante.com

Notre classement au tableau de bord national (évaluation annuelle de nos actions en hygiène) est consultable sur le site internet www.scopesante.fr. Il est également affiché dans le hall d'accueil de la Clinique.

# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux*

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**www.sante.gouv.fr**

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

Éditions Sicom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé Avril 2006

# MES NOTES

# MOYENS D'ACCÈS

## En voiture

**Par l'A6, la N20 ou l'A10**
**Parking** : Parc de stationnement de 200 places dans l'enceinte de la clinique.
Parc de stationnement de 150 places situé rue Daniel Mayer, rue parallèle à la Route de Corbeil.

## En transports

**Les transports en commun**
www.transport-idf.com (tous les trajets vous seront indiqués)
**Ligne Bus RATP 199** depuis la gare SNCF de Massy - arrêt hôpital (300 m)
Ligne CEAT10-07 (St Geneviève - Paris)
**RATP ligne 297** : Porte d'Orléans 297 depuis la gare d'Antony - arrêt Léonthine Sohier (100 m)
Porte d'Orléans / Arpajon
**Par l'autocar :**
**Cars APTR** desservant la Route de Corbeil depuis Ste Geneviève des Bois et allant jusqu'à la porte d'Orléans ou Denfert-Rochereau.
Il suffit de demander au chauffeur l'arrêt "Clinique de l'Yvette". Des horaires sont à votre disposition au standard.

**Par le RER :**
Ligne B (arrêt Massy Palaiseau), puis bus RATP ligne 199.

**Par le train :**
**Ligne SNCF**, gare de Longjumeau (à 2 km de la Clinique).

## Navette GRATUITE

Europ Essonne n°2 demander arrêt Nouvelle Clinique de l'Yvette - horiaire sur le site : www.europessonne.fr

Almaviva santé
CLINIQUE DE L'YVETTE

67-71 route de Corbeil - 91160 Longjumeau
Tél. 01 86 86 91 91
Fax 01 69 10 31 33
contact.yvette@almaviva-sante.com
www.clinique-yvette.com - almaviva sante

IMPRIM'VERT
PEFC : 10-32-3010
Art Linéa COMMUNICATION Tél. : 01 46 67 11 16 - RCS Nanterre B 478 444 318 - EDITION JUILLET 2019