

la dimension humaine
la dimension humaine
la dimension humaine
la dimension humaine

la dimension humaine

clinique



Paul Picquet



Sommaire

L'offre de soins	.P. 04
La Clinique	.P. 05
Les Hommes	.P. 05
Les services d'hospitalisation	.P. 06
Les consultations	.P. 06
Le Bloc opératoire	.P. 07
Votre admission	.P. 08-09
Votre séjour	.P. 10-13
Votre sortie	.P. 14
Les droits du patient hospitalisé	.P. 15-16
La charte de la personne hospitalisée	.P. 17
Les devoirs du patient hospitalisé	.P. 18
Notre engagement qualité	.P. 18
La lutte contre les infections nosocomiales	.P. 19
La prise en charge de la douleur	.P. 20

Bienvenue



Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Vous allez ou vous venez d'être admis à la Clinique Paul Picquet. Nous savons que c'est un moment important pour vous. Cette revue est destinée à vous informer et à vous permettre de mieux connaître la Clinique.

Elle vous apporte les renseignements nécessaires pour remplir les formalités administratives et les conseils, afin de mieux vivre votre hospitalisation.

Dans cette nouvelle Clinique, inaugurée en 2008, les médecins et le personnel de l'établissement sont à votre entière disposition et à votre écoute pour vous aider à recouvrer la santé.

Dans un souci permanent d'amélioration de la qualité de votre séjour, un questionnaire est mis à votre disposition, sur lequel toutes vos suggestions sont les bienvenues.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un très bon séjour.

La direction

L'offre de soins

Chirurgie générale et digestive
Chirurgie vasculaire
Coelochirurgie
Chirurgie de l'obésité
Chirurgie urologique
Chirurgie gynécologique
Chirurgie urologique
Chirurgie ORL
Chirurgie plastique, esthétique et reconstructrice
Chirurgie orthopédique & traumatologique
Neurochirurgie
Anesthésie-réanimation
Angiologie-Phlébologie
Oncologie
Cardiologie
Gastro-entérologie
Médecine (Diabétologie-Nutrition)
Pneumologie
Stomatologie
Radiologie
Rééducation
Laboratoire central d'analyses
Laboratoire d'anatomie et cytologie pathologique

vous trouverez une liste détaillée des praticiens en annexe

La Clinique



Depuis sa fondation en 1903 par le docteur Paul Picquet, l'histoire de la Clinique est un exemple de conciliation permanente, entre progrès technologiques et qualité médicale à visage humain.

Photo de la clinique en 1926

Dans la continuité de cet esprit de la prise en charge du patient, la nouvelle Clinique a gardé cette inspiration tant :

- au niveau de son architecture : avec ses formes arrondies rappelant la volonté d'accueillir les patients à bras ouverts
- qu'au niveau de l'équipement médical avec du matériel de dernière génération au bloc opératoire.



Les Hommes

Une équipe de près de 200 personnes s'efforce, en permanence, d'assurer une qualité de soins et d'accueil.

L'ÉQUIPE MÉDICALE

40 médecins exercent à titre libéral dans notre établissement.

L'ÉQUIPE DE SOINS

100 infirmières et aides-soignantes sont à votre disposition :

65 personnes dans les services de chirurgie, médecine, cardiologie

35 personnes au bloc opératoire

L'ÉQUIPE NON MÉDICALE

30 personnes pour les services généraux

22 personnes pour le service administratif

SERVICES ANNEXES

20 personnes au service radiologie

7 secrétaires médicales

Le personnel de ces services est indépendant de la direction de la Clinique et est directement placé sous l'autorité des médecins concernés.

La tenue du personnel paramédical est blanche.

Vous distinguerez la spécialité de chacun en fonction de la couleur du liseré :

BLEU infirmière

VERT aide-soignante

ROSE agent de service hospitalier

Les Services d'Hospitalisation

A ce jour, la Clinique dispose de 119 lits répartis en plusieurs services :

SERVICE DE CHIRURGIE

69 lits répartis sur 2 niveaux (1^{er} et 2^{ème} étage)
dont une unité de soins continus de 5 lits au 1^{er} étage

SERVICE DE CHIRURGIE AMBULATOIRE

26 places au 1^{er} étage

SERVICE DE MÉDECINE comprenant la cardiologie et la cancérologie

19 lits situés au 2^{ème} étage

SERVICE DE CHIMIOTHÉRAPIE AMBULATOIRE

5 places situées au 2^{ème} étage

Les Consultations

Une partie des médecins intervenant à la Clinique consulte dans l'établissement. Ces consultations se répartissent comme suit :

- au rez-de-chaussée
CHIRURGIE DIGESTIVE ET CHIRURGIE GÉNÉRALE • CHIRURGIE DE L'OBÉSITÉ • CHIRURGIE ORTHOPÉDIQUE ET TRAUMATOLOGIQUE • CHIRURGIE PLASTIQUE, ESTHÉTIQUE ET RECONSTRUCTRICE • NEURO-CHIRURGIE • ANESTHÉSIE • DIÉTÉTICIENNE
- au 2^{ème} étage
CARDIOLOGIE • CANCÉROLOGIE-ONCOLOGIE • PSYCHOLOGUE



SERVICE ANNEXES

RADIOLOGIE

Le service de radiologie est situé au rez de chaussée sur la gauche de la Clinique. Il est accessible directement à partir du parking. Son organisation et son personnel se trouvent sous la responsabilité des médecins radiologues qui y exercent.

RÉÉDUCATION

Le service de rééducation et de balnéothérapie est situé au rez de jardin sur la gauche du bâtiment principal. Il est accessible directement à partir du parking. Son organisation et son personnel se trouvent sous la responsabilité des kinésithérapeutes qui y exercent.

Le Bloc opératoire

Le bloc opératoire de la Clinique est situé au 1^{er} étage de l'établissement, **totallement isolé des autres services**, permettant ainsi une **sécurité maximale en termes d'hygiène**.

Il est composé de **8 salles d'opération** et d'**une salle de réveil post-interventionnelle** qui donne à tous les professionnels une infrastructure de qualité répondant aux normes les plus exigeantes.

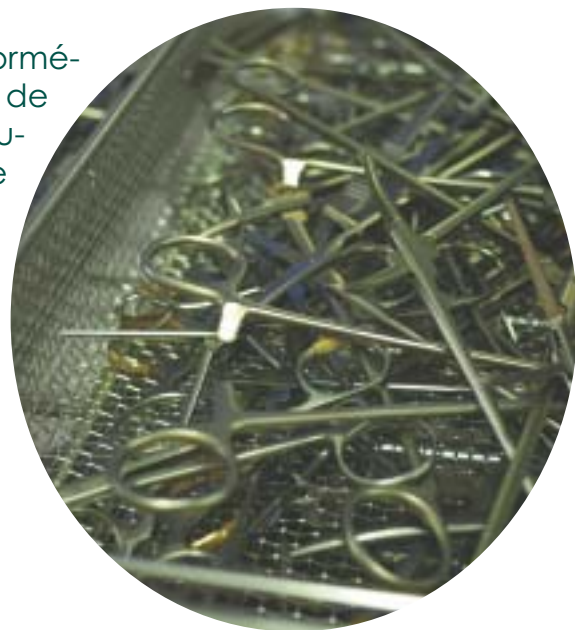
L'ensemble du drapage opératoire utilisé pendant chaque intervention est à **usage unique** garantissant à chaque patient une **sécurité optimale par rapport aux risques infectieux**.



Chaque salle d'opération est dotée d'un traitement d'air avec filtre absolu et renouvellement rapide en air neuf en moins de 10 minutes. L'organisation du bloc est conçue afin de limiter autant que possible le risque infectieux même si le risque 0 n'existe pas.

La stérilisation de l'établissement est organisée conformément à la circulaire du 20 octobre 1997 du ministère de la Santé avec la mise en place d'un système d'assurance qualité permettant une traçabilité totale de celle-ci.

Seule l'instrumentation chirurgicale est aujourd'hui stérilisée au sein de l'établissement. Tous les autres composants nécessaires aux soins ou aux interventions chirurgicales sont achetés stériles à usage unique auprès de laboratoires.



Votre admission

Les portes de la Clinique sont
ouvertes au public
du lundi au samedi
de 7h30 à 20h00
et le dimanche et jours fériés
de 8h00 à 20h00.

Votre entrée à la Clinique se fera :

- Soit après une consultation programmée par un praticien attaché à un établissement et donc à une date prévue par lui.
- Soit après consultation en urgence d'un praticien attaché ou non à l'établissement (*médecin traitant, médecin spécialiste, autre établissement...*).

Conformément à la réglementation en vigueur et au schéma régional d'organisation sanitaire, la Clinique n'est cependant pas habilitée à recevoir des patients en urgence sauf pendant les horaires de consultations externes, soit du lundi au vendredi de 8 h 00 à 19 h 00 et le samedi de 9 h 00 à 12 h 00.

LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Toutes les formalités administratives pourront être faites le jour de la consultation d'anesthésie ou, si vous le souhaitez, quelques jours avant votre entrée à la Clinique.

Afin d'accomplir ces formalités d'admission dans la Clinique, vous devrez présenter au service des admissions :

- **la carte vitale** (*mise à jour*)
- **la carte mutuelle et une prise en charge** *délivrée par votre mutuelle attestant des prises en charge des frais annexes (télévision, téléphone, frais d'accompagnants éventuels, chambre individuelle, ...)*
- **votre formulaire d'admission dûment rempli** (*ce formulaire est à retirer auprès du service des admissions avant le jour de votre hospitalisation*).

Des documents complémentaires pourront vous être demandés
selon votre situation

VOUS ÊTES

DEMANDEUR D'EMPLOI : les 3 derniers versements ASSEDIC si vous n'avez pas d'attestation d'assuré social

ÉTUDIANT : votre carte étudiant

PENSIONNÉ DE GUERRE : votre carnet de soins médicaux

VICTIME D'UN ACCIDENT DU TRAVAIL

le volet n° 2 de la déclaration "Accident du Travail" remis par votre employeur

VOUS ACCOMPAGNEZ VOTRE ENFANT

- . la carte d'assuré social sur laquelle figure le nom de l'enfant
- . un certificat de scolarité
- . l'autorisation d'intervention signée des deux parents
- . le carnet de santé de l'enfant

VOUS ÊTES ÉTRANGER

- . le formulaire E111 pour les ressortissants de l'Union Européenne
- . le formulaire de type SE 352 pour les ressortissants d'Algérie, de Tunisie et du Maroc

VOUS ACCOMPAGNEZ UN MAJEUR PROTÉGÉ

- . une copie du jugement qui nomme le tuteur ou curateur
- . une copie de la pièce d'identité du tuteur ou curateur
- . une autorisation d'opérer signée par le tuteur ou curateur

Les majeurs protégés bénéficient d'une information appropriée par les médecins qui assurent la prise en charge. Le tuteur ou le curateur devra l'assister ou le représenter.



LES DOCUMENTS MÉDICAUX

Lors de votre entrée, n'oubliez pas de vous munir de vos résultats d'examen de laboratoire, radiographie, carte de groupe sanguin, ordonnance des traitements en cours.

PRÉSENTATION OBLIGATOIRE DU CARNET DE SANTÉ

Le patient est tenu de présenter son carnet de santé au médecin lors de chaque consultation ou hospitalisation.

En cas d'urgence ou de force majeure, le patient est dispensé de l'obligation de présentation du carnet de santé (*même s'il est souhaitable que le praticien demande au patient, lorsque cela est compatible avec son état de santé, d'avoir accès à son carnet*).

Ce carnet est rempli par chacun des praticiens qui a pris en charge le patient lors de son hospitalisation ; il n'est en tout état de cause, pas conservé par ceux-ci, ni remis au personnel du Bureau des entrées, ni aux secrétaires médicales, ni à tout autre personne non habilitée à consulter ce document, même pour le remettre au médecin.

Ce carnet est conservé par le patient dans ses effets personnels. Le patient le communique directement au praticien qui le remplit en sa présence et le lui remet.

Le praticien qui a constitué le dossier médical ou celui qui est désigné par la conférence médicale veille à faire inscrire l'ensemble des informations par les divers intervenants et il s'assure que le patient repart avec son carnet de santé rempli.

Le patient peut refuser de voir figurer sur son carnet de santé telle ou telle information.

Si le carnet est oublié ou égaré par un patient, il peut être renvoyé à :

CARNET DE SANTÉ
75694 PARIS Cedex 14

La Caisse Nationale d'Assurance Maladie se charge alors de le réorienter vers la Caisse de son propriétaire.



Votre séjour

Une fois les formalités d'admission effectuées vous serez accompagné dans votre chambre.

CHAMBRE D'HOSPITALISATION

Deux catégories de chambre en service d'hospitalisation vous sont proposées :

- chambre à 2 lits avec cabinet de toilette, douche, WC et climatisation (été)
- chambre individuelle avec cabinet de toilette, douche, WC et climatisation (été)

Dans chaque chambre, vous disposerez :

- d'un téléphone avec ligne directe (sur demande)
- d'un poste de télévision couleur (sur demande) muni d'une télécommande



Les conditions de location de ces appareils vous seront communiquées par le bureau des entrées.

Pour des raisons de sécurité et de responsabilités, il est interdit d'apporter un appareil de l'extérieur.

- d'une connexion wifi (sur demande)
- d'un système d'appel infirmier et de commande des lumières
- d'un lit à commande électrique
- d'une télécommande de fermeture et ouverture des volets roulants de votre chambre.

HYGIÈNE

Le respect des règles d'hygiène dans un établissement de santé est un facteur primordial de lutte contre les infections nosocomiales.

Chaque agent de service a reçu une formation spécifique et suit pour chaque chambre un protocole bien précis concernant le nettoyage de la chambre pendant le séjour du patient et la désinfection de la chambre à sa sortie.



TÉLÉPHONE

La Clinique est dotée d'un standard permettant d'être appelé dans votre chambre directement de l'extérieur.

A votre entrée, un numéro de téléphone personnel vous sera remis, vous pourrez le communiquer à vos proches.

Afin de préserver le repos des patients, les communications ne seront plus transmises après 20 heures.

Par mesure d'hygiène les fleurs coupées et plantes en pots ne sont pas admises dans les services de soins



Nos amies les bêtes ne sont pas admises dans l'enceinte de la Clinique.



EFFETS PERSONNELS

Il est recommandé de ne pas apporter d'objets de valeur tels que des bijoux, ni de garder avec vous chéquier, carte de crédit ou espèces.

Nous mettons à votre disposition un coffre-fort individuel dans chaque chambre.

N'hésitez pas à l'utiliser, la Clinique ne pouvant être tenue comme responsable en cas de vol ou de disparition.

Nous vous rappelons que toute intervention au bloc opératoire interdit le port de bijoux (bague, montre, bracelet, chaîne, boucles d'oreilles, piercing, ...)

SERVICES RELIGIEUX

Pour votre réconfort spirituel, un ministre de votre culte pourra être contacté. Il vous rendra visite selon sa disponibilité après demande faite auprès de l'infirmière du service.

REPAS

Chaque jour, avec l'aide du personnel soignant de votre service, vous établirez le menu du lendemain.

Les heures de services sont :



- **petit déjeuner : entre 7 h 30 et 8 h 30**
- **déjeuner : entre 11 h 45 et 13 h 00**
- **dîner : entre 18 h 45 et 19 h 30**

Les repas sont préparés dans notre cuisine, selon des méthodes dites traditionnelles. Notre chef veille tout particulièrement à la qualité des produits achetés, privilégiant au maximum les produits frais.

Une démarche qualité de type HACCP (*Hazard Analysis Critical Control Point*) est en œuvre au sein de la Clinique. Son objectif est d'atteindre une sécurité alimentaire optimale par l'application des nouvelles règles d'hygiène (*Directive Européenne du 14-02-1993 relative à l'hygiène des denrées alimentaires*).

Dans l'intérêt de votre traitement, l'apport de nourriture et de boisson venant de l'extérieur est fortement déconseillé et, en tout état de cause, soumis à l'autorisation de votre infirmière.

POUR VOTRE SÉJOUR, MUNISSEZ-VOUS DE

- votre linge personnel (*pyjama, robe de chambre, pantoufles, gants et serviettes de toilette en nombre suffisant en fonction de la durée de votre séjour...*)
- votre linge de table
- votre nécessaire de toilette (*shampooing, produit douche, rasoir, mousse à raser, savon...*).



Un distributeur de boissons et de friandises est à votre disposition au rez-de-chaussée



Votre séjour

SÉCURITÉ

En cas d'incendie, prévenir un membre du personnel qui vous donnera les indications, fermez les portes de votre chambre pour éviter la propagation des fumées.

Afin de limiter les risques d'incendie et de ne pas gêner les autres personnes dans l'établissement, nous vous informons qu'il est interdit de fumer au sein de notre établissement.

COURRIER

Le courrier est distribué quotidiennement par le personnel de votre service.

Si vous souhaitez adresser du courrier, il devra être remis affranchi au personnel de votre service ou déposé dans le hall d'accueil, avant 16 heures.

Demandez à vos correspondants de bien vouloir le libeller ainsi :

*Monsieur ou Madame...
Clinique Paul Picquet
12 rue Pierre Castets
89100 SENS*



VISITES

Afin d'assurer et de permettre une convalescence plus rapide, nous vous recommandons :

- d'éviter les visites le jour de l'hospitalisation
- d'éviter les visites supérieures à 2 personnes
- de demander à vos visiteurs de rester un temps limité auprès de vous
- de déconseiller la venue d'enfants de moins de 12 ans afin de ne pas heurter leur sensibilité et également de respecter le repos des patients
- d'observer le silence tant dans les chambres que dans les couloirs.



Dans votre intérêt, nous vous recommandons de déconseiller les visites le matin, afin de ne pas gêner l'organisation de vos soins.

Pour des raisons médicales, même en dehors de toute complication, les visites pourront être interdites, votre rétablissement demandant souvent un grand calme.

INTERDICTION DE FUMER

Le 1^{er} février 2007, le décret sur l'interdiction de fumer dans les lieux publics est entré en vigueur.

L'interdiction de fumer dans les locaux de la Clinique Paul Picquet concerne aussi depuis le 1^{er} février 2007 les accès à l'établissement : il est donc interdit de fumer à proximité des entrées des bâtiments.

Le ministère de la santé et des solidarités a mis en place dans le cadre de sa nouvelle campagne visant à informer sur les modalités de l'interdiction de fumer dans les lieux publics :

- une plate forme téléphonique
Tabac info service
0 825 309 31
- un site internet
www.taba.gouv.fr

*Décret n° 2006-1386
du 15 novembre 2006*



Des espaces détente sont à votre disposition dans chaque service



VISITES

Elles sont autorisées de 9 h à 20 heures sauf dans le service de soins continus où elles sont autorisées de 15 h à 18 heures.

ACCOMPAGNANTS



Si votre état de santé le justifie ou en cas d'hospitalisation d'un enfant, un membre de la famille pourra être autorisé, par le cadre infirmier du service, à rester auprès de vous.

Il pourra prendre ses repas dans la chambre au tarif qui lui sera indiqué, un lit d'appoint pourra être mis à disposition pour la nuit.

COÛT DE VOTRE SÉJOUR

La Clinique Paul Picquet est conventionnée et pratique, avec la plupart des caisses d'assurance maladie, la procédure dite du tiers payant.

Cependant vous devrez régler :

- Si vous n'avez pas de mutuelle complémentaire :
 - . le ticket modérateur (20 % des frais d'hospitalisation)
 - . le forfait journalier
 - . les frais annexes (supplément chambre seule, téléphone, télévision, frais d'accompagnant).
 - Si vous avez une mutuelle qui n'a pas de convention avec notre établissement :
 - . vous devrez régler la même chose que ci-dessus et demander le remboursement à votre mutuelle
- ou
- . faire une demande préalable de prise en charge à votre mutuelle afin d'éviter toute avance d'argent.
- Si vous avez une mutuelle qui a passé une convention avec notre établissement :
 - . vous devrez régler seulement ce qui n'est pas pris en charge par votre mutuelle (la prise en charge est dépendante de votre garantie).



Pour toutes les personnes bénéficiant de la couverture médicale universelle (CMU) les frais annexes (supplément chambre seule, téléphone, télévision, frais d'accompagnant excepté pour les parents accompagnant leur enfant) sont à la charge du patient.

Pour les personnes n'ayant aucune couverture sociale, la totalité des frais d'hospitalisation sera à votre charge et un acompte vous sera demandé dès votre arrivée dans l'établissement.

L'ensemble des tarifs est affiché dans la salle d'attente du hall d'accueil.

LES DÉPASSEMENTS D'HONORAIRES

Des dépassements d'honoraires sont susceptibles de vous être demandés par certains praticiens conventionnés avec l'assurance maladie en secteur 2. Ces dépassements doivent vous être indiqués par le médecin concerné avant votre hospitalisation et recevoir votre accord préalable. Les médecins se tiennent à votre disposition pour vous donner toute information utile avant l'intervention.

Ces dépassements seront à régler directement aux praticiens ou à leur secrétaire.



Votre sortie

Les sorties s'effectuent pour les patients hospitalisés en règle générale le matin avant 11 heures.

Pour les patients en service ambulatoire, les sorties s'effectuent après accord du ou des médecins concernés.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

La date de sortie est décidée par le médecin, en cas de désaccord vous devez signer une déclaration attestant que vous sortez contre avis médical.

Les mineurs ne peuvent sortir qu'accompagnés de leurs parents ou avec un mandataire ou représentant légal ayant une autorisation signée par les parents.

Avant votre départ, vous devez passer au bureau des sorties pour régulariser votre dossier et payer les frais qui vous incombent.

Veillez à ne pas oublier de reprendre les objets et valeurs que vous auriez déposés dans le coffre de votre chambre.



TRANSPORT

Si votre transport en ambulance est jugé nécessaire par le médecin de service, et uniquement dans ce cas, il établira une prescription en ce sens.

Vous pourrez utiliser l'ambulance de votre choix. Toutefois, en l'absence d'indications de votre part, il sera fait appel à une entreprise figurant sur la liste des transports agréés.

Un bon de transport qui vous sera délivré par la secrétaire médicale vous permettra d'obtenir, auprès de la sécurité sociale, le remboursement des frais que vous aurez engagés.

Si votre état de santé ne justifie pas un transport de type sanitaire (*VSL, ambulance*) aucun bon de transport ne pourra vous être délivré.

Pour des raisons de sécurité, les patients du service de chirurgie ambulatoire ne peuvent sortir qu'accompagnés.

Les droits du patient hospitalisé



RÉCLAMATIONS : LA COMMISSION DE RELATION AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ (CRUQ)

Il est souhaitable que toute contestation ou réclamation soit signalée au directeur ou à la directrice des soins pendant votre séjour.

Notre établissement est doté d'une commission de conciliation ou commission de relation avec les usagers. Cette commission pourra être saisie sur simple demande faite à l'accueil, dès lors que vous vous estimez victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement. Elle pourra vous indiquer les voies de conciliation et de recours qui vous permettront d'aboutir dans vos démarches.

Un rendez-vous avec un membre de la commission pourra être organisé sur simple demande formulée à l'accueil de la Clinique.

Nous vous rappelons ci-après les articles du Code de la Santé Publique relatifs à l'examen des plaintes et réclamations.

"Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai."

Article R1112-91 du Code de la Santé Publique

"L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis."

Article R1112-92 du Code de la Santé Publique

"Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, le rencontre a lieu dans les huit jours suivant la sai-

sine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers."

Article R1112-93 du Code de la Santé Publique

"Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission."

Article R1112-94 du Code de la Santé Publique

La liste des membres de cette commission est annexée au présent livret avec la liste des professionnels de santé de nos établissements.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

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

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez désigner une personne de confiance. Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Cette désignation se fait par écrit, en remplissant la fiche mise à votre disposition par l'établissement. Cette désignation est révocable à tout moment.

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.

LE DOSSIER MÉDICAL

Un dossier médical est constitué pour toutes les personnes admises à la Clinique en service d'hospitalisation ou en service ambulatoire.

TRANSMISSION DU DOSSIER MÉDICAL

(art. L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du code de la santé publique)

Vous pouvez avoir accès à votre dossier médical soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez.

Cette communication aura lieu au plus tard dans un délai de huit jours à compter de la réception de la demande, après vérification de l'identité du demandeur. Si votre dossier a plus de cinq ans, un délai de deux mois pourra être nécessaire pour le mettre à votre disposition.

La consultation sur place est gratuite, toutefois si vous souhaitez en obtenir la photocopie, les frais de reproduction (0,30 e la copie) et d'envoi (tarif de la poste) seront à votre charge.

Le dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ *(Loi du 6-01-78)*

Lors de votre passage dans notre établissement, des renseignements informatiques et/ou médicaux vous sont demandés et sont traités par informatique.

La loi du 6 Janvier 1978 a pour but de veiller à ce que l'informatique soit au service de chacun et ne porte atteinte ni à l'identité humaine, ni aux droits de l'homme, ni à la vie privée, ni aux libertés publiques ou individuelles. L'application de la loi relative à l'informatique vous garantit la confidentialité et vous permet :

- d'accéder aux renseignements administratifs vous concernant.
- de vérifier leur exactitude par demande écrite au directeur en justifiant de votre identité.

(L'ensemble de ces données pourra être utilisé soit pour des études statistiques soit pour des études épidémiologiques.)

Vous avez le droit de vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 38 de la loi du 6-01-78. Les dispositions de ce dernier article, le droit d'opposition de la personne ne peut s'exercer que pour autant que le traitement de données nominatives mis en cause ne réponde pas à une obligation légale.

La Charte de la Personne Hospitalisée

Annexée à la circulaire n°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006.

- *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 hospitalisée 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. La charte de la personne hospitalisée est disponible en plusieurs langues et en braille.

Les devoirs du patient hospitalisé

- Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre établissement. Les consignes d'évacuation sont affichées dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.
- Le patient hospitalisé est respectueux de l'environnement, du bâtiment et du matériel mis à sa disposition durant son hospitalisation.
- Le personnel est traité avec courtoisie.
- Les soins dispensés à la Clinique ne sont pas gratuits; le malade participe à la bonne gestion de son dossier administratif en présentant les attestations de prise en charge et en réglant le cas échéant les frais restant à sa charge.
- En chambre double, l'intimité du voisin est respectée en particulier durant les soins ou la toilette (*en quittant la chambre si possible ou en détournant son regard*).
- Les visiteurs sont discrets, limités à deux par hospitalisé. Ils évitent toute ingérence dans la prise en charge.
- Il est interdit de fumer dans l'enceinte de la Clinique et proche des bâtiments.
- En raison des risques d'interférence avec les dispositifs médicaux (*dont stimulateurs cardiaques*), l'usage des téléphones portables est strictement interdit.
- Dans le respect de l'organisation des soins, le patient reste dans sa chambre, dans l'attente des visites médicales ou des examens (*se renseigner des horaires auprès de l'équipe*).
- L'accès au hall d'accueil aux patients en tenue de chambre n'est pas souhaitable.

LA CLINIQUE PAUL PICQUET
SENSIBLE À L'ENVIRONNEMENT

Les 66 m² de panneaux solaires permettent de produire 30 % des besoins de la Clinique en eau chaude sanitaire.



Notre engagement qualité

La démarche qualité fait partie intégrante du management de la Clinique Paul Picquet. Elle s'inscrit dans le cadre de l'accréditation initiée par le Ministère de la Santé et vise à optimiser la qualité de prise en charge.

Notre démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins pour la satisfaction des patients a été notamment reconnue par la Haute Autorité de Santé (HAS) avec une certification de l'établissement en 2008. Le rapport de certification est consultable sur le site internet de la HAS (www.has-sante.fr).

L'avis des patients est évalué de manière périodique à l'aide d'un questionnaire de satisfaction. Les résultats de ces enquêtes sont consultables (*sur place*) sur simple demande auprès du bureau qualité.

Votre sécurité :

la lutte contre les infections nosocomiales

Notre établissement a créé une organisation de lutte contre les infections nosocomiales* depuis 1995. Son but est de prévenir et surveiller ces infections, de mettre en place des actions d'informations et de formations et d'évaluer les actions menées.

Pour mettre en place cette organisation, la Clinique Paul Picquet a constitué un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) et s'est dotée d'une équipe opérationnelle d'hygiène.

Ce comité se réunit plusieurs fois par an et est composé du responsable de l'équipe opérationnelle d'hygiène, du pharmacien, de médecins, du directeur de l'établissement, de personnels infirmier et paramédical.

PRÉVENTION DES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Préparation cutanée : en fonction du type d'intervention, vous serez rasé(e) (*tondeuse électrique*). Vous devrez prendre une douche avec un savon antiseptique la veille et le matin de l'intervention.



* Une infection nosocomiale est une infection pouvant survenir au cours d'une hospitalisation. Cependant, toute infection qui apparaît au cours de l'hospitalisation n'est pas une infection nosocomiale. Les infections nosocomiales les plus courantes sont les infections urinaires. Afin de les diagnostiquer, une surveillance continue est organisée dans notre établissement pour tous les patients dont le séjour est supérieur à 48 heures.



La prise en charge de la douleur

POURQUOI J'AI MAL ?

La douleur est un signal d'alarme qui sert à repérer une agression et permet de réagir contre celle-ci. Un exemple : la douleur provoquée par une blessure. Un message est alors envoyé au cerveau pour l'alerter. Il s'agit d'une douleur Nociceptive.

La douleur peut aussi traduire une lésion du système nerveux lui-même. Dans ce cas, le système qui transmet le message douleur (*cerveau ou nerfs périphériques*) est défaillant. C'est la douleur Neuropathique. Un exemple : la douleur post-zostérienne (*après zona*).

Il existe également d'authentiques douleurs sans pour autant qu'il y ait lésion.

Schématiquement, ce sont des douleurs dont les mécanismes sont mal connus (*douleurs idiopathiques*) ou résultant de troubles psycho-pathologiques (*douleur psychogène*).

La prise en charge de la douleur est une obligation réglementaire pour tous les établissements de santé et pour tous les soignants (*Circulaire DHOS/E2 n° 266 du 30 avril 2002 relative à la mise en œuvre du programme national contre la douleur*).

La douleur est un composant fréquent de la maladie, longtemps négligée, sa prise en charge bénéficie aujourd'hui d'incontestables progrès, notamment dans une meilleure utilisation des traitements disponibles.

Le statut de la douleur évolue, les mentalités changent.

La douleur postopératoire : *"j'ai peur d'avoir mal après mon opération"*, phrase rituelle dans nos établissements.

Alors un comité s'occupe de vous : le CLUD (*Comité de Lutte contre la Douleur*).

Les interventions chirurgicales sont sources de douleur qui doit être prise en compte et traitée. Ainsi, une évaluation régulière de la douleur doit être effectuée.

COMMENT ÉVALUER LA DOULEUR ?

Aucun examen, aucune prise de sang, aucun scanner ne permet d'objectiver la douleur. Il faut donc évaluer son intensité. Cette évaluation sert de référence pour vérifier l'efficacité des traitements.

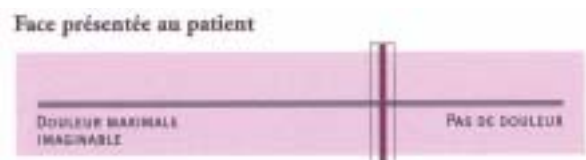
Il existe trois techniques :

L'ÉCHELLE NUMÉRIQUE

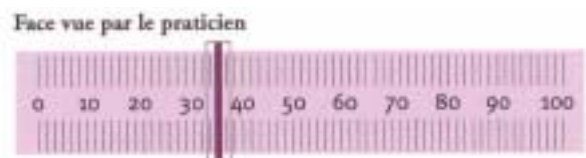
La personne attribue une note de 0 à 10 pour décrire l'intensité de la douleur.

L'ÉCHELLE VISUELLE ANALOGIQUE (EVA)

La personne positionne le curseur en un point d'une ligne dont l'extrémité de gauche correspond à Pas de Douleur – Pas mal du tout et celle de droite à Douleur Très forte – Douleur maximale



Au verso, le soignant lit le chiffre correspondant à la position du curseur sur l'échelle de 0 à 100



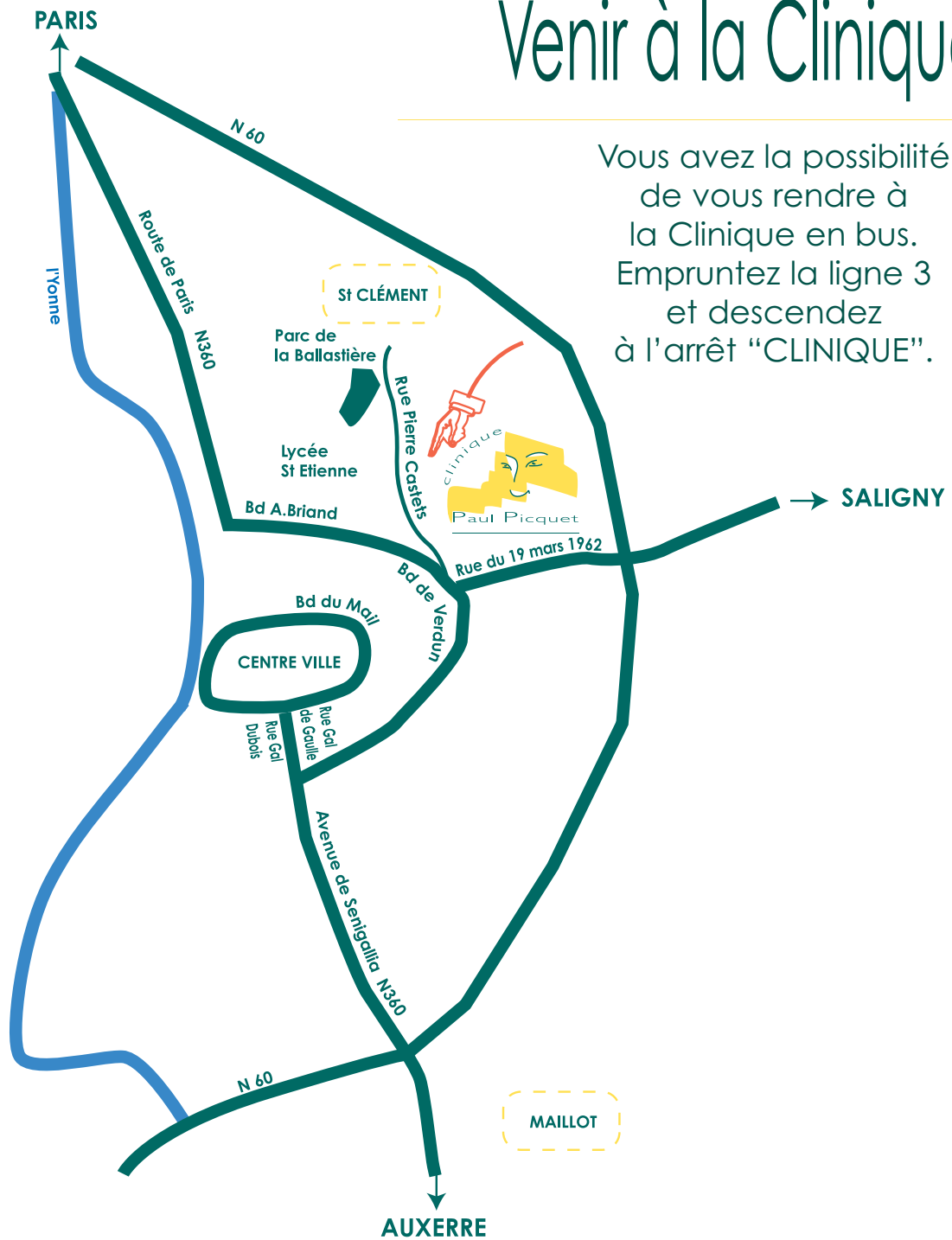
L'ÉCHELLE VERBALE SIMPLE

La personne malade décrit l'intensité de sa douleur à l'aide de mots simples : pas de douleur, faible, modérée, intense.

source : site internet www.sante.gouv.fr

Venir à la Clinique

Vous avez la possibilité de vous rendre à la Clinique en bus. Empruntez la ligne 3 et descendez à l'arrêt "CLINIQUE".



**12 rue Pierre Castets
89100 SENS**

Tél. : 03 86 95 86 86

Fax : 03 86 95 85 85

email : clinique-paul-picquet@gpe-avenirsante.com

site internet : www.clinique-paul-picquet.com