Clinique DE Tournan

GROUPE SAINT GATIEN

Groupe Saint-Gatien

LIVRET D'ACCUEIL

2 rue Jules Lefebvre - 77220 TOURNAN EN BRIE
Tél. 0 825 16 42 42
www.clinique-tournan.fr

Bienvenue

Au sein de la Clinique de Tournan, l'équipe médicale et les professionnels de santé mettront tout en œuvre pour rendre votre séjour le plus agréable possible.

Notre volonté est de vous accueillir et de vous soigner dans le respect de la personne, en mettant à votre disposition l'ensemble des moyens humains et techniques garants de qualité et de sécurité des soins.

Ce livret contient toutes les informations utiles à votre séjour. Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un agréable séjour ainsi qu'un prompt rétablissement.

Une équipe engagée au service de votre santé.

Sommaire

Présentation p. 4

Les équipes p. 6
- L'équipe médicale et chirurgicale p. 6
- L'équipe soignante p. 6
- L'équipe hôtelière et technique p. 6

Disposition des services de la Clinique p. 7

Accès à la Clinique p. 8

PREPAREZ VOTRE SEJOUR p. 9
Dès la programmation de votre intervention p. 9
- Effectuez votre préadmission p. 9
- Prenez rendez-vous avec l'anesthésiste p. 9
- Préparez votre retour à domicile p. 9

La veille de votre intervention p. 10
- Respectez scrupuleusement les consignes p. 10
- Les objets de valeur et argent p. 10

AMBULATOIRE p. 11
La veille p. 11
Le jour de votre intervention p. 11
Votre retour p. 12
Le lendemain p. 12

HOSPITALISATION p. 13
Le jour de votre hospitalisation p. 13
- Informations pratiques p. 14

Votre sortie est un moment important p. 15
- Formalités médicales p. 15
- Formalités administratives p. 15

LE SERVICE DE DIALYSE p. 16

LE SERVICE DE MATERNITE p. 18

LE SERVICE D'ACCUEIL DES URGENCES (SAU) p. 20

QUALITE, DROITS ET DEVOIRS p. 22
Les frais d'hospitalisation p. 22
Qualité et Sécurité des Soins p. 23
- Les instances qualité p. 23
- Le dispositif d'annonce p. 24
- Les bénévoles et associations de patients p. 24

Vos droits : Charte du patient hospitalisé p. 25
Vos droits fondamentaux p. 26
- Consentement éclairé et Personne de confiance p. 26
- Directives anticipées p. 26
- Traitement informatique des données et libertés p. 26
- Modalités d'accès au dossier médical p. 27
- Anonymat p. 27
- Cas des mineurs et majeurs protégés p. 27
- Droit à l'information p. 28
- Don d'organes p. 28

Règlement intérieur de la Clinique p. 29

NOTES p. 30

Présentation

"Votre santé entre nos mains"

Le Groupe Saint-Gatien est un leader de l'hospitalisation privée en France. Désormais constitué de 22 établissements de MCO en France dont 3 en Île-de- France, ce parc de cliniques comprend un pôle de réanimation et de chirurgie cardiaque, 4 sites de cardiologie interventionnelle, 6 sites de chirurgie Robotique, 2 établissements de SSR, 4 maternités ainsi qu'un centre de radiothérapie.

Le Groupe Saint-Gatien compte plus de 3000 lits et places, un effectif de plus de 4500 salariés, et travaille avec une communauté de 500 médecins libéraux. Le groupe accueille chaque année plus de 580.000 patients dont plus de 140.000 dans ses 5 services d'urgences. Plus d'un acte sur 2 en chirurgie est réalisé en ambulatoire.

Le groupe investit dans des établissements modernes regroupant toutes les activités de soin pour une prise en charge de qualité, de proximité et de performance. En 2013, le Pôle Santé Oréliance accueillait 3 établissements MCO, 1 centre de Radiothérapie, et un centre d'hémodialyse.

En 2019, du rapprochement de 2 établissements MCO est née la Nouvelle Clinique de Tours.

L'ensemble des acteurs du groupe Saint-Gatien œuvre pour une prise en charge personnalisée en développant: des Durées de séjours optimisées (pour un retour à l'autonomie rapide), un volontariat des équipes médicales pour une prise en charge ambulatoire, et une transparence des tarifs.

Les établissements MCO du groupe sont :

En Ile de France :

- Clinique Les Fontaines (Melun)
- Clinique de Tournan (Tournan en Brie)
- Clinique Saint-Faron (Mareuil-lès-Meaux)

Région Centre :

- Clinique NCT+ (Tours)
- Polyclinique de Blois
- Pôle Santé Oréliance (Orléans)

Région Aquitaine :

- Clinique Tivoli (Bordeaux)
- Polyclinique Bordeaux tondu
- Clinique Sainte Anne (Langon)

Région Est :

- Courlancy (Reims)
- Reims-Bezannes,
- Saint-Christophe (Soissons)

Les spécialités

Chirurgie

- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie viscérale
- Chirurgie urologique
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie gynécologique ; IVG
- Chirurgie ORL, de la face et du cou
- Chirurgie stomatologique
- Chirurgie esthétique, plastique et reconstructrice
- Chirurgie du rachis
- Endoscopie interventionnelle

Médecine

- Anesthésiologie
- Angiologie, phlébologie
- Cardiologie
- Hépato, gastro-entérologie
- Pneumologie
- Rhumatologie
- Néphrologie

Maternité

- Gynécologie
- Obstétrique
- Pédiatrie
- Echographie

Dialyse

- Hémodiafiltration
- Hémodialyse conventionnelle
- Dialyse Péritonéale

Solutions Obésité

Imagerie
Laboratoire d'analyses

La Clinique de Tournan est un établissement d'hospitalisation médico-chirurgical et obstétrical privé conventionné de **171 lits et places** répartis de la façon suivante :

- 32 lits de chirurgie
- 24 lits de médecine
- 6 lits de surveillance continue
- 24 lits de maternité
- 27 places de chirurgie ambulatoire
- 20 postes de dialyse
- Une structure d'Accueil des Urgences (SAU) Adultes médical et chirurgical ouvert 7 jours sur 7, 24h/24, disposant de 5 lits d'hospitalisation de courte durée

La Clinique dispose d'un plateau technique composé de :

- 9 salles d'opération dont une iso 5, 1 salle d'endoscopie digestive, 1 salle de soins post-interventionnelle (SSPI)
- Un centre d'imagerie complet (radiologie conventionnelle, échographie, scanner, IRM)
- Des dopplers cardiaques, artériels et veineux,
- Une angiographie,
- Un service de kinésithérapie intervenant à la demande des praticiens,
- Un laboratoire d'Analyses Médicales,
- Un dépôt de sang d'urgence vitale et de relai,
- Un plateau de consultations cardiologiques et pneumologiques
  - Echographie cardiaque
  - Epreuve d'effort
  - Explorations fonctionnelles respiratoires

Les équipes

L'équipe médicale et chirurgicale

Le chirurgien vous opère et assure le suivi tout au long de votre hospitalisation tout comme le praticien en charge du service de médecine.
Il communique avec votre médecin traitant. Il sera toujours disponible pour répondre à vos questions. Il peut être amené à faire appel à d'autres spécialistes travaillant au sein de l'établissement. L'anesthésiste recueille vos antécédents médicaux et chirurgicaux et prend en charge l'anesthésie. La secrétaire médicale du praticien assure la coordination entre votre praticien, votre médecin traitant et vous.

L'équipe soignante « **Une équipe de professionnels à votre écoute** »

La ***directrice des soins*** organise, planifie et coordonne les activités des professionnels de l'ensemble des unités de soins de la clinique. Elle assure la liaison entre les unités de soins, l'équipe médicale et les services administratifs, logistiques...
La ***référente d'unité de soins*** organise et coordonne l'activité des professionnels de l'unité de soins. Elle assure les relations extérieures à l'établissement.
L'infirmier(e) réalise les actes prescrits par les médecins ou relevant de son rôle propre et en assure la surveillance. Il vous informe et vous conseille tout au long de votre séjour. Il veille à votre confort en collaboration avec l'aide-soignant(e).

L'aide-soignant(e) vous aide dans les actes de la vie quotidienne en assurant les soins d'hygiène et de confort adaptés à vos besoins, sous la responsabilité et en collaboration avec l'infirmier(e).

Le ***brancardier*** assure votre transport entre les différents services de la clinique, pour un examen ou pour une intervention chirurgicale en prenant soin de votre confort. Si possible, vous serez accompagné vers le bloc opératoire à pied

La ***psychologue*** peut vous rencontrer à votre demande ou, avec votre accord, sur proposition du médecin ou de l'équipe soignante.

Vous pouvez faire part de vos remarques ou suggestions à la responsable d'unité de soins ou à la directrice des soins.

L'équipe hôtelière et technique

Les ***agents de service hospitalier*** assurent l'entretien de votre chambre et de l'ensemble des locaux de la Clinique et participent à la distribution de vos repas.
Les ***agents techniques*** assurent la maintenance technique de l'établissement.

FONCTIONS	COULEURS	FONCTIONS	COULEURS
Direction et Cadres	Argent	Aide-soignant, agents de stérilisation	Vert
Accueil/ Admissions / Sortie	Orange	Bloc opératoire	Violet foncé
Praticiens Secrétaires médicales	Blanc	Brancardiers	Bordeaux
IDE coordinatrices	Marine	ASH et agents d'entretien	Marron
Sage-femme	Rose	Auxiliaire Puéricultrice	Fuschia
Infirmiers	Bleu roi	Fonctions support et transversales	Jaune

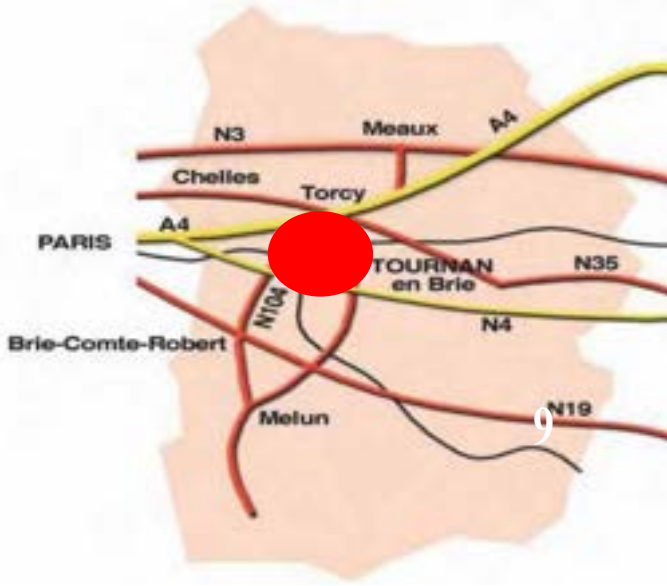
Disposition des services de la Clinique

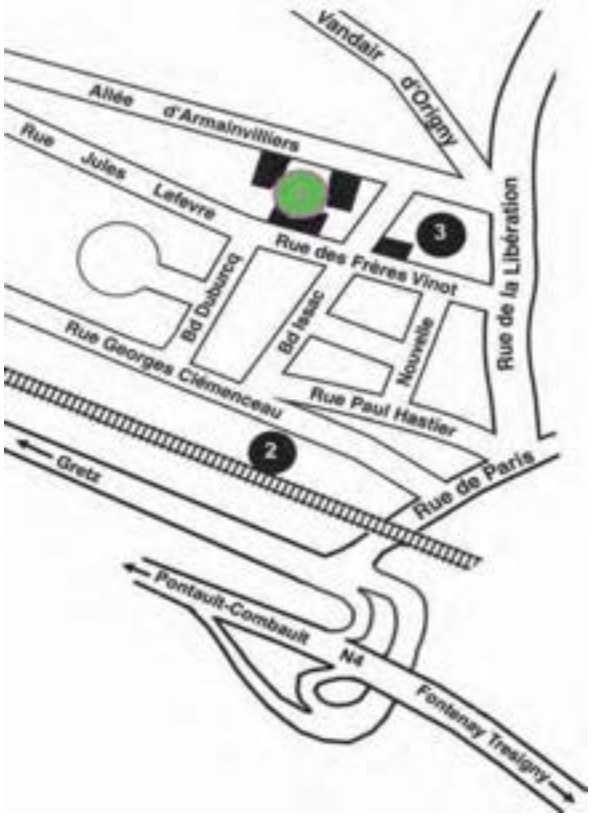
3ème étage	Salles de naissance	Consultations : Angiologie, cardiologie, pneumologie, gynéco-obstétrique, chirurgie esthétique, viscérale, digestive et bariatrique			Service kinésithérapie	
2ème étage	Service Surveillance Continue (USC)		Service de chirurgie - Hospitalisation		Soins externes	Autodialyse
1er étage	Service Ambulatoire		Service Maternité		Direction Administration	Pôle T2A Facturation - PMSI
Rez de chaussée	Consultations Orthopédie	Accueil Admission Sortie Service Relance	Service de Radiologie	Consultations: Anesthésie, gastro-entérologie, ORL, rhumatologie, urologie, vasculaire, rachis	Service de Médecine	Service des urgences
Rez de jardin	Bloc opératoire			Service de Dialyse		Scanner / IRM

Accès de la clinique

• Par la route :

A partir de l'Autoroute A4, à hauteur de Torcy-Marne la Vallée,
Prendre la N104, direction Emerainville / Nancy.
Depuis la N104, à la sortie 17b, prendre la N4 vers Nancy.
Suivre la direction Gretz-Tournan.
Sortir à Tournan-Centre.





• Par le train

- Ligne E RER, en direction de Tournan en Brie, (28 à 48 minutes de Paris)
- Train direct depuis Gare de l'Est SNCF ou RER E depuis Gare St. Lazare.

Descendre à la Gare de Tournan en Brie (5 minutes à pied)

1 Clinique

2 Gare

3 Gendarmerie

Préparez votre séjour

Dès la programmation de votre intervention

• Effectuez votre préadmission

Dès que vous connaissez la date de votre intervention ou, au plus tard, lors de votre consultation pré-anesthésique, rendez-vous au service des admissions avec votre dossier complet.

Cette démarche est indispensable pour réduire votre attente le jour de votre intervention.

Munissez-vous de:

- Votre pièce d'identité
- Votre carte vitale à jour ou de tout autre document attestant de vos droits (CMU, attestation de prise en charge…)
- Votre carte de mutuelle.

• Prenez rendez-vous avec l'anesthésiste

Selon l'acte opératoire ou l'examen envisagé une anesthésie est nécessaire. Une consultation pré-anesthésique doit alors être obligatoirement réalisée au plus tard 48h avant l'acte. Le médecin anesthésiste confirmera ou non la prise en charge en ambulatoire

• Préparez votre retour à domicile

Organisez dès maintenant une solution de transport pour votre retour.

En cas d'anesthésie lors de votre hospitalisation vous vous engagez à respecter les obligations suivantes :

- Rentrer directement à votre domicile.
- Etre accompagné pour rejoindre votre domicile.
- Ne pas conduire un véhicule pendant les 24h qui suivent l'intervention.
- Ne pas être seul au domicile la nuit suivant l'intervention/examen.
- Pour le patient mineur ou le majeur protégé, le retour doit s'effectuer en présence d'un parent ou du tuteur
- Pour un enfant de moins de 6 ans, la présence d'un accompagnant, en plus du conducteur, est recommandé à la sortie par mesure de sécurité.

La veille de votre intervention

• **Respectez scrupuleusement les consignes**
données par le médecin et par l'anesthésiste au cours de la consultation (hygiène, absence de maquillage, vernis à ongles, jeûne, arrêt du tabac, chewing-gum...), faute de quoi votre intervention sera annulée.

• **Les objets de valeur et argent**
Nous vous conseillons vivement de ne pas apporter d'effets personnels ni d'objets de valeur (y compris alliance).
L'établissement décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des effets personnels appartenant aux patients, y compris les prothèses dentaires ou auditives ainsi que les paires de lunettes.

Cas d'un mineur ou d'un majeur protégé,
La présence du père, de la mère ou du tuteur est indispensable lors de l'entrée et de la sortie du patient. L'autorisation d'opérer doit être obligatoirement remplie par les deux titulaires de l'autorité parentale (même en cas de séparation) pour les enfants mineurs, et par le tuteur pour un majeur protégé.
Elle est présentée avec une pièce d'identité et le livret de famille ou la décision du juge. La présence continue d'un adulte est demandée pour l'hospitalisation d'un enfant de moins de 6 ans.
Si l'hospitalisé est un majeur protégé, il devra être accompagné de l'autorisation de soins signée par le tuteur ou curateur justifiant de ses droits sur la personne.

Ambulatoire

Votre médecin vous a proposé une prise en charge en ambulatoire, c'est à dire que vous serez autorisé à rejoindre votre domicile le jour même de votre admission et de votre intervention.

Pour le bon déroulement de votre séjour, il est important que vous y participiez activement. Voici donc quelques informations utiles pour bien le préparer.

Si vous ne pouvez pas suivre les indications cités ci-dessus « Préparer votre séjour », 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

Vous recevrez un SMS afin que l'heure exacte de votre arrivée vous soit précisée. Si vous vous présentez avant ce créneau horaire, vous serez amené à patienter dans la salle d'attente.

Le jour de votre hospitalisation

Présentez-vous dans le service communiqué lors de l'appel de la veille à l'heure donnée de convocation muni d'une pièce d'identité, de votre carte vitale à jour ou de tout autre document attestant de vos droits (CMU, attestation de prise en charge…) et de votre carte de mutuelle.

A **votre arrivée dans le service**, vous serez accueilli par une équipe pluridisciplinaire. Présentez-leur :

- les résultats de vos derniers examens (radiographie, prise de sang…)
- votre consentement éclairé, si vous ne l'avez pas encore retourné à votre médecin
- **votre autorisation d'opérer signée**

Dans le cas où votre horaire de sortie prévu ne serait pas respecté, nous serions tenus de vous faire patienter dans la salle d'attente.

• **Informations pratiques**

- La collation

Une collation adaptée à votre intervention vous sera proposée avant votre sortie séjour.

- Les accompagnants

Si pour les mineurs une présence parentale est requise, pour les personnes majeures, la configuration et l'organisation du service nous amènent à limiter la présence de tierce personne dans les box de soins.

Des distributeurs de boissons et confiseries sont en place dans le hall de la Clinique.

Votre retour

Pour des raisons de sécurité post-opératoire, vous devez impérativement :

- Signer votre sortie et récupérer vos documents en lien avec votre hospitalisation auprès du personnel soignant du service.
- Etre raccompagné à votre domicile par une tierce personne, qui devra venir vous chercher à la salle d'attente du service ambulatoire, et signer un document attestant de sa présence à vos côtés.
- Etre accompagnée la première nuit suivant votre intervention
- Respecter les recommandations de l'équipe médicale et soignante

Formalités médicales

L'équipe décide de l'heure de votre sortie et vous remet :

- Un arrêt de travail, si nécessaire
- Une éventuelle date de visite de contrôle
- L'ordonnance, si vous avez un traitement à poursuivre après votre sortie
- Si votre état nécessite un retour ou un transfert en ambulance ou en Véhicule Sanitaire Léger (VSL), un bon de transport,

Formalités administratives

Au moment de votre sortie, il vous sera remis un bulletin de situation à envoyer à votre mutuelle, votre organisme de sécurité sociale éventuellement à votre employeur ou à un établissement scolaire.

Le lendemain

Selon votre intervention, vous recevrez un SMS afin de savoir si votre retour à domicile se passe dans les meilleures conditions.
N'hésitez pas à appeler le numéro figurant sans le SMS pour toutes interrogations.

Hospitalisation

Le jour de votre hospitalisation

Les entrées s'effectuent généralement entre **15h et 16h la veille de votre intervention ou le jour de votre intervention(J0)**.

Si votre entrée est prévue le matin même de l'intervention, vous serez appelé afin que l'heure exacte de votre arrivée vous soit précisée.
Si vous vous présentez avant ce créneau horaire, vous serez amené à patienter.

Présentez-vous à l'accueil muni d'une pièce d'identité, de votre carte vitale à jour ou de tout autre document attestant de vos droits (CMU, attestation de prise en charge…) et de votre carte de mutuelle.

Dans le cas où vous seriez admis en urgence et que vous ne puissiez effectuer votre admission, un membre de votre famille ou un proche doit se présenter au service des admissions afin de régulariser votre dossier administratif dans les plus brefs délais.

A votre arrivée dans le service, vous serez accueilli par une équipe pluridisciplinaire. Présentez-leur :

- votre traitement personnel en cours
- les résultats de vos derniers examens (radiographie, prise de sang…)
- votre **autorisation d'opérer signée**

Informations pratiques

Effets personnels à apporter le jour de votre entrée :

- Votre linge personnel (pyjamas, robe de chambre, pantoufles,)
- Vos affaires de toilette (brosse à dents, rasoir, dentifrice, savon, serviette de toilette...)
- Pour les enfants : jouets, peluches, objets familiers…

La Chambre

L'établissement dispose de chambres particulières et à deux lits. Si vous le souhaitez et en fonction des disponibilités le jour de votre entrée, vous pourrez bénéficier d'une chambre particulière. Les tarifs sont disponibles auprès du service des admissions et votre mutuelle peut prendre en charge cette prestation en partie ou en totalité selon votre contrat.

Le téléphone

Chaque lit est équipé d'un téléphone. Une ligne téléphonique dotée d'un numéro d'appel direct peut, si vous le désirez, être mise à votre disposition. Ligne extérieure directe : composer le 0 suivi du numéro à 10 chiffres de votre correspondant.

La télévision

Chaque chambre en hospitalisation est équipée d'un téléviseur. A votre arrivée, faites-en la demande auprès de l'accueil, une télécommande vous sera remise contre le versement d'un chèque de caution.
Vous devrez vous acquitter d'un tarif journalier lors de votre sortie et restituer la télécommande. En chambre double, un casque vous sera remis pour que le son de votre téléviseur ne gêne pas vos voisins.

Les repas

Une offre de restauration à la carte a été mise en place sur l'établissement. Cette offre a été réfléchie pour vous permettre d'accéder à un plus grand choix de plats tout en respectant un apport nutritionnel adapté à votre régime éventuel. Des repas peuvent être également servis aux personnes qui vous accompagnent contre un ticket acheté à l'accueil et une demande anticipée auprès des équipes soignantes de votre service.

Les autres services :

Des distributeurs de boissons et confiseries sont à votre disposition dans le hall de la Clinique.

Le culte

Une liste des cultes a été établie dans le but de pouvoir faire appel à un ministre de votre culte. Vous pouvez en faire la demande auprès du cadre de soins ou un infirmier qui se chargera de contacter le ministre du culte religieux de votre choix.

Si vous souhaitez contacter une ambulance en particulier, signalez-le au personnel soignant.

Nous vous recommandons de ne pas attendre la fin de votre séjour pour organiser votre retour dans les meilleures conditions.

Votre sortie est un moment important

Votre praticien vous informera en cours de séjour si votre intervention chirurgicale nécessite une rééducation ou un séjour en maison de repos. Dans ce cas, les démarches concernant votre transport seront organisées.

Formalités médicales

Le médecin décide du jour de votre sortie et vous remet, personnellement ou par l'intermédiaire de sa secrétaire :

- Un arrêt de travail, si nécessaire
- Une éventuelle date de visite de contrôle
- L'ordonnance si vous avez un traitement à poursuivre après votre sortie
- Un bon de transport si votre état nécessite un retour ou un transfert en ambulance ou Véhicule Sanitaire Léger (VSL).
- La lettre de liaison

Le personnel soignant vous confirmera l'heure de votre sortie le matin même et vous confiera les documents médicaux vous appartenant.
Si votre état de santé nécessite un séjour en maison de repos, de rééducation ou de convalescence, vos documents d'hospitalisation seront remis au nouvel établissement par le biais des ambulanciers.
Votre médecin traitant recevra le compte rendu de votre intervention et de votre hospitalisation. Vous pouvez prendre contact avec lui dès votre sortie.

Formalités administratives

A l'accueil, le personnel des admissions vous recevra pour effectuer les formalités et vous acquitter des frais qui restent à votre charge.
Il vous sera remis les documents relatifs à votre sortie :

- Un bulletin de situation, à envoyer à votre mutuelle, votre organisme de sécurité sociale, éventuellement à votre employeur ou à un établissement scolaire.
- Une facture initiale des prestations comportant : les prestations hôtelières (téléphone, télévision, chambre particulière), le ticket modérateur, le forfait journalier... Bien entendu, les prestations prises en charge directement par votre mutuelle ne seront pas facturées.
  Vous recevrez par voie postale dans un deuxième temps, votre facture définitive (bordereau qui pourra être envoyé à la mutuelle), dès lors que votre dossier sera considéré comme clôturé et que le service de facturation aura récupéré l'ensemble des éléments du dossier patient (compte-rendu opératoire, actes médicaux, feuille de soins laboratoires...).

Le service de Dialyse

Ce service assure la prise en charge globale des patients insuffisants rénaux chroniques nécessitant un traitement par hémodialyse. Le service possède 20 postes de dialyse. Sa capacité d'accueil permet d'assurer le suivi d'environ 100 patients par an en centre lourd et en Unité de Dialyse Médicalisée (UDM).
Les néphrologues du service consultent toute la semaine sur rendez-vous et sont présents pendant les séances de dialyse. Ils sont à l'écoute de votre famille et assurent la correspondance avec votre médecin traitant. L'équipe soignante est présente à leurs côtés pour le suivi de la prise en charge des patients du service.

Le service propose une prise en charge complète à travers son engagement dans l'Education Thérapeutique des patients.

Cela s'illustre notamment par :
- Un programme d'éducation thérapeutique en pré-dialyse en partenariat avec le réseau RENIF.
- Des ateliers dans le cadre d'un programme d'Education thérapeutique en dialyse porté par l'établissement.
- Accès à des Consultations podologiques et à un suivi au sein du service.
- Présence d'une infirmière référente douleur.
- Un suivi des plaies aiguës et chroniques grâce une infirmière référente « plaies et cicatrisation ».

Rénif Vous pouvez consulter leur site internet (http://www.renif.fr/) ou bien les contacter au : **01.48.01.93.00**

Démarches Administratives

L'insuffisance rénale chronique est prise en charge à 100 % par la Sécurité Sociale. Les frais de traitement sont facturés directement à votre Caisse après accord préalable.

Les documents à présenter sont :
- Votre attestation en cours de validité
- Votre attestation de couver ture CMU ou AME
- Votre carte de mutuelle
- Votre carte d'identité

Charte

DE LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS INSUFFISANTS RÉNAUX CHRONIQUES

Cette charte rédigée conjointement par la Fédération de l'hospitalisation privée (FHP) et le Syndicat des néphrologues libéraux (SNL) a pour objectif de réaffirmer nos engagements relatifs à la prise en charge des patients insuffisants rénaux chroniques (IRC). Elle engage collectivement les établissements, équipes médicales et de soins sur la qualité des soins et l'accompagnement proposé aux patients, le tout étant sans reste à charge pour les patients dans l'ensemble de leur parcours de soins néphrologique.

1. Optimiser les parcours de soins et de vie

L'établissement et l'équipe médicale s'engagent auprès des patients à :
- favoriser leur accès à la greffe ; permettre le choix libre et éclairé de leur traitement ;
- optimiser leur prise en charge et leur parcours de vie.

2. Le dispositif d'annonce et d'information des patients

L'établissement et l'équipe médicale s'engagent à proposer à chaque patient, tout au long de son parcours, un dispositif d'annonce et d'information lui permettant de bénéficier :
- de conditions optimales d'annonce (de la nécessité du recours à un traitement de suppléance, ou d'un changement de technique, ou d'un retour de greffe, d'un événement intercurrent) ;
- d'une qualité et exhaustivité de l'information délivrée, de la possibilité d'exercer un choix libre et éclairé, dans un contexte de décision médicale partagée ;
- d'un accompagnement optimal, en fonction de ses besoins et aspirations, y compris dans la durée.

L'établissement et l'équipe médicale s'engagent à apporter aux patients une information complète, précoce et objective :
- sur les différentes modalités de traitement (en ce compris de la transplantation), leurs modalités comparées et leur adéquation médicale et non médicale à la situation du patient ;
- sur l'accompagnement, les soins de support et programmes d'éducation thérapeutique disponibles.

Une information sur l'accès des patients aux structures sociales et associations de patients leur sera donnée.

3. Accès à la transplantation

L'établissement et l'équipe médicale s'engagent à promouvoir la transplantation comme traitement de première intention de l'insuffisance rénale terminale pour les patients qui peuvent en bénéficier et notamment :
- informer tous les patients de l'ensemble des possibilités de transplantation ou d'inscription ;
- entretenir des relations de qualité avec les équipes de greffe de proximité ;
- faciliter l'organisation des bilans pré-greffe ;
- assurer le suivi et l'actualisation des bilans ;
- garantir la formation continue des personnels.

4. Autonomie

L'établissement et l'équipe médicale s'engagent à favoriser l'autonomie du traitement des patients qu'ils prennent en charge.

5. Qualité de la dialyse (respect des recommandations de bonnes pratiques) et évaluation

L'établissement et l'équipe médicale s'engagent à respecter les recommandations de bonnes pratiques, telles que définies dans les référentiels nationaux et internationaux et à participer à l'ensemble des démarches de recueil d'information permettant l'évaluation de la qualité des soins, notamment les registres REIN et les Indicateurs pour l'amélioration de la qualité et la sécurité des soins (IPAQSS) de la Haute autorité de santé (HAS).

6. Durée, fréquence, technique et personnalisation de la dialyse

L'établissement s'engage à mettre à disposition de l'équipe médicale les moyens suffisants afin d'assurer la qualité du traitement, c'est à dire :

– pour les patients en dialyse en centre :
- à respecter le format minimal de dialyse de trois séances et douze heures par semaine, qui relève d'une prescription médicale et tel que défini dans les recommandations françaises et internationales ;
- à rendre possible, de manière transitoire ou permanente, l'adaptation du traitement aux besoins et aux projets de vie des patients ;

– pour les patients en dialyse à domicile :
- à garantir une qualité du traitement conforme aux recommandations et aux évolutions technologiques, en ce compris également d'une étude préalable sur les conditions de réalisation à domicile ;
- à proposer une aide à domicile s'ils perdent leur autonomie ou s'ils en font la demande ;
- à adapter le traitement à l'évolution de leur situation médicale, ou pour toute raison non médicale, éventuellement par une évolution de la modalité de suppléance.

7. Relations soignés-soignants et bientraitance

L'établissement et l'équipe médicale s'engagent à promouvoir une culture de la bientraitance et la qualité de la relation soignant-soigné, notamment :
- en faisant en sorte que la confidentialité, l'intimité et la dignité des personnes soient respectées en toutes circonstances ;
- en garantissant à chaque personne soignée la possibilité, si elle le souhaite, d'accéder à des consultations néphrologiques, en dehors des séances de dialyse, dans un lieu permettant le respect de la confidentialité et de leur intimité ;
- en sensibilisant et en formant l'ensemble des équipes de soins à la relation soignant-soigné et à la promotion et la valorisation d'une culture de bientraitance.

8. Satisfaction des patients

L'établissement s'engage à effectuer sur une base au moins annuelle une évaluation anonyme de la satisfaction des patients et d'en communiquer les résultats. En outre, l'établissement s'engage à prendre en compte les demandes et les réclamations des patients et à mettre en place une procédure simple permettant de les recueillir.

9. Lutte contre la douleur

L'établissement s'engage à lutter contre la douleur des patients dialysés, conformément au contrat d'engagement contre la douleur.

10. Confort

L'établissement s'engage :
- à veiller au confort des patients durant les séances de dialyse, en termes de qualité de literie et fauteuils utilisés, de mise à disposition à la demande de draps et couvertures, de chauffage et de climatisation, d'environnement acoustique et de collation pendant les dialyses ;
- à la mise à disposition d'un accès à la télévision et d'un casque personnel ;
- à la mise à disposition d'un accès wifi.

11. Hygiène

L'établissement s'engage à assurer la propreté des locaux et de ses équipements, à respecter les procédures de lutte contre les infections nosocomiales et à former régulièrement ses équipes soignantes sur ce sujet.

FHP DIALYSE

SNL

Le service de Maternité

L'équipe de la maternité de la Clinique de Tournan est heureuse de vous accueillir au sein de son service disposant de **24 lits** répartis dans des chambres rénovées afin d'obtenir un esprit cocooning, propice à la sérénité et au confort.
La maternité privilégie la relation mère-enfant en mettant tout en œuvre pour respecter les désirs des futurs parents.

La maternité de la Clinique de Tournan est une maternité de niveau 1. Un pôle de consultations permet d'assurer le suivi global de chaque grossesse. Une équipe pluridisciplinaire pourra répondre à l'ensemble de vos besoins. Celle-ci est composée de gynécologues obstétriciens, de pédiatres – néonatologistes, d'anesthésistes réanimateurs, de sages-femmes libérales, d'une équipe de sages-femmes et auxiliaires de puériculture et de soins de support (ostéopathe, psychologue, diététicienne).

Elle fait partie du réseau périnatal Naître dans l'Est Francilien (NEF). Elle participe également au programme PRADO (Programme de Retour À DOmicile) mené par les services de la CPAM.

Inscription

Pour bien organiser votre prise en charge, il est nécessaire de vous inscrire auprès du service des admissions. Nous vous conseillons de la faire le jour de votre première visite (lors de votre inscription entre le 5ème et le 7ème mois).

Il vous sera demandé de présenter :

- Votre carte vitale et l'attestation de droits ouverts pour votre grossesse
- Votre carte mutuelle
- Une pièce d'identité pour enregistrer votre état civil et votre adresse
- La fiche d'inscription remise par le gynécologue accoucheur mentionnant la date présumée de l'accouchement
- Le carnet de maternité ou les étiquettes de la sécurité sociale

Quand devez-vous venir à la maternité ?

- Si vous avez perdu les eaux
- Si vous avez des contractions utérines régulières
- Si vous saignez
- Si vous avez de la fièvre
- Si vous constatez une baisse importante des mouvements du bébé
- Le jour de votre terme

En cas d'inquiétude de n'importe quel ordre, n'hésitez pas à solliciter notre équipe soignante par téléphone ou en vous déplaçant, nous répondrons à toutes vos questions et / ou besoins.

- **Il est nécessaire de vous présenter avec l'ensemble de votre dossier de suivi de grossesses**

Le nécessaire pour le séjour en maternité :

Pour votre enfant	Pour la maman	Pour l'allaitement
• 6 brassières en laine • 6 bodys à manches longues • 6 pyjamas • 6 paires de chaussons • 1 serviette de toilette • 1 produit dermo-nettoyant • 2 bonnets • 4 bavoirs • 1 paquet de couches	• 3 tenues de nuit • 1 robe de chambre • 1 paire de pantoufles • Serviettes et gants de toilette • 1 brumisateur d'eau minérale • Nécessaire de toilette • 12 slips filets jetables (grande taille) • 1 boîte de compresses stériles (taille moyenne) • 1 sac plastique pour linge sale • 1 lotion moussante gynécologique	• 2 soutiens gorges d'allaitement (une taille au-dessus) • Coquilles d'allaitement + coussinets • 1 tube de crème allaitement

• La déclaration de naissance

La sage-femme remettra au père un document d'information sur les modalités de déclaration du nouveau-né.
Elle est faite par le père ou un autre représentant de la famille obligatoirement dans les 5 jours qui suivent la naissance, à la mairie de Tournan en brie, avec présentation des documents suivants :

- Le livret de famille ou la reconnaissance anticipée
- Les papiers d'identité des deux parents
- Le certificat de naissance remis par la sage-femme.

Votre séjour :

Vos proches peuvent vous rendre visite pendant votre hospitalisation de 13h à 20h.
Les enfants de moins de 12 ans ne sont pas autorisés sauf les frères et sœurs.
Les papas peuvent être accueillis pendant les césariennes, hors urgence et sur autorisation de l'anesthésiste et de l'obstétricien

Les services supplémentaires suivants sont à votre disposition :

- Service photo bébé :

Si vous souhaitez réaliser des photos de votre bébé, un photographe est à votre disposition.
Ce service est assuré par une entreprise sous sa propre responsabilité.

- Service forfait :

Un forfait bébé (couches), un forfait maman (kit suites de couches) et un forfait allaitement sont proposés avant et pendant votre séjour moyennant un supplément.
Vous pouvez également bénéficier d'une chambre Family (prestations pour le bébé, la maman et l'accompagnant).
Renseignez-vous auprès de notre personnel pour en bénéficier.

Votre sortie :

Votre sortie et celle de votre enfant se font sur avis médical. La sortie est prévue la veille et validée le jour même par l'obstétricien et le pédiatre selon l'état de santé de la maman et du bébé. Au cours d'une dernière visite, l'équipe soignante vous donne des informations et des conseils pour la suite. Le carnet de santé de l'enfant, les ordonnances et les courriers de sortie vous sont remis, notamment la date de rendez-vous pour la consultation post-natale.

Pour toute urgence obstétricale appeler la sage-femme de garde au 0 825 16 42 42.

Le Service d'Accueil des Urgences (SAU)

Vous arrivez aux urgences

La mission du Service d'Accueil des Urgences de la Clinique de Tournan est de prendre en charge les patients présentant un problème de santé, en tenant compte du degré de gravité.

24 h / 24 et 7 j/7, notre service assure la prise en charge des urgences médicales et chirurgicales adultes.

Le patient dont l'état de santé est le plus préoccupant reste toujours prioritaire.

A votre arrivée

• **La secrétaire d'Accueil**

- s'informe du motif de votre venue ;
- prend connaissance de vos ordonnances, du courrier de votre médecin ainsi que de vos examens complémentaires ;
- vous demande les coordonnées d'une personne à prévenir en cas de problème. Ce choix vous appartient et cette personne n'est pas obligatoirement un membre de votre famille.
- effectue votre enregistrement administratif. Elle vous demandera pour cela :
- de remplir la fiche d'inscription d'accueil des traitements des urgences
- de lui fournir votre pièce d'identité, votre attestation de mutuelle et votre carte vitale, la déclaration de l'employeur dans le cas d'un accident de travail

Ces éléments sont nécessaires à la constitution de votre dossier de soins et notamment à la sécurisation des informations vous concernant.

• **L'Infirmier(e) d'Accueil et d'Orientation (IAO)**

- évalue la gravité de votre état et vous oriente vers la zone de soins ou la salle d'attente ;
- pratique certains actes (prises de tension, de la saturation en oxygène, de la glycémie capillaire, etc…) afin de déterminer le degré d'urgence.
- vous soulage si besoin (selon les protocoles du service) en fonction de l'évaluation de votre douleur ainsi que du délai d'attente estimé ;

Le moyen de transport (pompier, ambulance …) n'est pas toujours un facteur de priorité.

Le délai de votre attente dépend du motif de consultation, du degré de gravité, du secteur d'attente (médecine, chirurgie) et de l'afflux de patients prioritaires.

Vous arrivez en zone de soins

Nous sommes un service de diagnostic et de soins.

Si vous êtes en attente couché(e) hors des boxes, il sera demandé à votre famille de patienter en salle d'attente pour respecter les autres patients et faciliter les interventions du personnel.
Dans le cas contraire, un seul de vos proches au maximum peut être accueilli dans les salles de soins, après accord de l'infirmier(e).

• **Votre attente est inévitable.**
Elle se justifie par :

- L'activité du service qui varie selon la gravité des cas et le nombre de patients présents ;
- Le délai nécessaire à l'obtention des résultats sanguins (2h minimum), des examens complémentaires, des comptes rendus d'échographie et de scanner… ;
- La réalisation des soins ;
- L'amélioration de votre état de santé ;
- Le recours à un avis spécialisé (cardiologue, pneumologue, urologue, etc.…) ;
- La disponibilité des lits d'hospitalisation dans les services, rarement avant 15h.

Le médecin et l'infirmier vous informent, dans les meilleurs délais, de votre état de santé et répondent à vos questions éventuelles. Vos accompagnants peuvent s'adresser à l'infirmier pour préciser le délai d'attente ou connaître l'évolution de la prise en charge.

Tout est mis en œuvre pour réduire votre attente.

Pour votre confort et celui de vos proches, des distributeurs de boissons et de restauration rapide sont disponibles au niveau de la salle d'attente des urgences.

Merci de remettre vos affaires personnelles et objets de valeur à vos proches.
En cas d'impossibilité, un coffre est disponible pour certaines valeurs.

Vous êtes hospitalisés

Pour la continuité et la sécurité des soins, il vous est posé au poignet un bracelet d'identification.
Vous êtes alors orienté(e) vers :

- un service spécifique de la clinique (médecine, chirurgie…)
- l'unité d'hospitalisation de cour te durée (UHCD) ;
- un autre hôpital ou centre de soins.

Il vous sera demandé de régulariser votre admission en présentant éventuellement votre carte de mutuelle.

Vous n'êtes pas hospitalisés

A votre sortie, le médecin effectue la codification des soins reçus. Cette codification permet la facturation de vos soins selon les différents actes : consultation du médecin, avis spécialisé, examens complémentaires (bilan sanguin, radio), majoration nuit, dimanche, jours fériés.
Pour tout renseignement, vous pouvez contacter la secrétaire du service au 01.64.42.42.44 de 8h à 20h.
Si vous êtes victime d'un accident du travail, la déclaration de votre employeur doit être remise sous 48h à l'agent administratif du service des urgences.

Le Service d'Accueil des Urgences n'assure pas :

- le suivi des pansements,
- l'ablation des fils de suture,
- la prolongation de votre arrêt de travail,
- le certificat final d'accident de travail.

Votre médecin traitant, ou le médecin qui vous reverra en consultation, s'en chargera.

Qualité, Droits et Devoirs

Les frais d'hospitalisation

Voici les règles de facturation de vos soins médicaux relatifs à une hospitalisation :

- **Si vous êtes assuré social à jour de vos droits au moment des soins :**
  Vous serez pris en charge à 80% par votre caisse d'assurance maladie et resterez redevable du ticket modérateur (20% du tarif des actes médicaux réalisés). Si vos actes sont supérieurs à 120€, vous devrez vous acquitter d'un forfait plafonné de 18€ (ticket modérateur forfaitaire).
- **Si vous avez une mutuelle complémentaire au moment des soins :**
  Le montant du ticket modérateur ou le ticket modérateur forfaitaire de 18€ sera acquitté directement par votre mutuelle si elle est conventionnée et selon vos garanties, en qualité de tiers-payant.
- **Vous êtes exonéré du ticket modérateur dans les cas suivants :**
  - Si vous êtes accidenté du travail ou en invalidité
  - Si l'hospitalisation est en rapport avec une affection de longue durée (ALD).
- **Le forfait journalier :**
  Il s'agit de votre participation aux frais d'hébergement. Vous n'aurez pas à payer le forfait journalier si votre mutuelle le prend en charge en tenant compte des éventuels quotas annuels liés à votre contrat.
- **Les frais relatifs à des soins externes :**
  Les organismes d'assurance maladie prennent en charge le montant à 70% ou à 100% selon les cas. Si vous n'avez pas de mutuelle complémentaire, ou si vous n'êtes pas couvert dans le cadre du tiers payant, vous devrez vous acquitter à l'issue des soins du ticket modérateur au bureau des admissions. Il vous sera alors remis une attestation de paiement.
- **La chambre particulière**
  Le supplément chambre particulière n'est jamais pris en charge par les organismes de sécurité sociale même si vous êtes couverts à 100%. Selon votre contrat, votre mutuelle pourra partiellement ou totalement prendre en charge ces frais relatifs à votre chambre particulière. L'accueil vous précisera les différentes offres à votre disposition.
- **Les dépassements d'honoraires :**
  En secteur libéral, vous serez pris en charge par le médecin de votre choix. Toutefois, des dépassements d'honoraires peuvent vous être demandés par certains praticiens exerçant en secteur conventionné à honoraires libres (secteur 2) tant au titre de la consultation que des actes médicaux ou chirurgicaux.
  Dans le cadre des consultations, les honoraires médicaux affichés sont à régler directement. Le remboursement de ceux-ci s'effectuera par votre organisme de sécurité sociale et votre mutuelle, selon les mêmes modalités qu'en médecine de ville. Dans le cadre de votre séjour, les éventuels dépassements d'honoraires seront recouvrés soit par la Clinique soit par le secrétariat du praticien. Dans les deux cas, ils reviennent au médecin et sont soumis à votre accord préalablement signé.
  A noter que dans le cadre d'une affection de longue durée (prise en charge à 100% par la caisse d'assurance maladie), le forfait journalier reste à la charge du patient ou de sa mutuelle.
- **Les patients sans couverture sociale ou les ressortissants étrangers** doivent faire une demande de devis auprès du service des admissions. Ils devront verser un chèque de garantie avant leur hospitalisation au bureau des admissions.

Qualité et sécurité des soins

Ces instances ont pour mission principale de coordonner les vigilants et les responsables de services entre eux et donc de communiquer sur le thème de la gestion des risques.

• **Comité des Vigilances et des Risques (COVIRIS)**

Le comité des vigilances et des risques a pour objectif de :

- sensibiliser puis former l'ensemble du personnel à la gestion des risques et des vigilances (sang, matériel, infection, identité du patient…)
- recenser les dysfonctionnements, les analyser et mettre en place des actions d'amélioration
- proposer un plan de prévention et en assurer le suivi dans le temps.

• **La Commission Médicale d'Etablissement (CME)**

La Commission Médicale d'Etablissement regroupe tous les médecins exerçant dans la Clinique, qui en sont membres de droit. La CME est le lieu de dialogue permanent entre l'équipe médicale et la direction. Ses missions, attribuées par la loi, sont importantes, pour assurer la prise en charge des patients dans les conditions optimales de sécurité et de qualité.

• **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)**

Le champ de travail du CLIN est très vaste. Ses missions :

- s'occuper prioritairement de la surveillance et de la prévention des infections nosocomiales.
- mettre en place des protocoles de soins et de surveillance.
- mener des actions de formation auprès du personnel.
- sur veiller la qualité de l'eau.
- en restauration, sur veiller la microbiologie des aliments et des plats cuisinés.
- suivre la qualité bactériologique du linge.

• **Comité de LUtte contre la Douleur (CLUD)**

La prise en charge de la douleur est un axe prioritaire dans la prise en compte des droits du patient. Le comité a pour mission de :

- faciliter la prescription et la dispensation de l'ensemble des antalgiques.
- élaborer des protocoles de prise en charge de la douleur.
- développer les actions de formation des personnels de l'établissement dans la surveillance et la lutte contre la douleur.

Voir Annexe sur la CDU et le CLIN

• **Comité de Sécurité Transfusionnelle et Hémovigilance (CSTH) a pour mission de :**

- contribuer par ses études et ses propositions à l'amélioration de la sécurité des patients qui sont transfusés dans l'établissement.
- veiller à la mise en œuvre des règles et procédures d'hémovigilance.
- coordonner les actions d'hémovigilance entreprises au sein de l'établissement.
- s'assurer auprès des services responsables de la présence dans le dossier médical des documents relatifs aux actes transfusionnels.

• **Comité de Liaison Alimentation Nutrition (CLAN)**

Il assure l'organisation et la prévention des risques liés à la fabrication et à la distribution des repas et les risques nutritionnels.

Le CLAN, est une structure consultative participant par ses avis et conseils à :

- l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des malades
- l'amélioration de la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation-nutrition
- l'impulsion d'actions adaptées à l'établissement et destinées à résoudre des problèmes concernant l'alimentation ou la nutrition.

Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales

Programme d'actions

Le Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales établit tous les ans en partenariat avec l'équipe opérationnelle d'hygiène un plan d'action regroupant les priorités en matière d'hygiène.

Les principaux axes de ce plan d'action sont :

- L'hygiène des mains ;
- La lutte contre les infections urinaires associées aux soins ;
- La préparation cutanée de l'opéré ;
- Les précautions complémentaires.

Ces thématiques seront accompagnées d'audits permettant de mettre en évidence d'éventuel dysfonctionnement.

Une fois ces audits réalisés, un plan d'action sera mené pour améliorer les points le nécessitant.

Comme tous les ans, la clinique participe à des enquêtes telles que l'enquête de prévalence (permettant d'établir la présence ou non d'infections nosocomiales un jour donné dans l'année), l'enquête INCISO (se déroulant sur 2 mois et permettant de calculer le nombre d'infections sur site opératoire) ainsi que l'enquête sur les BMR (bactéries multi résistantes).

Un programme de formation continue du nouveau personnel est mis en place en interne ainsi que la formation externe des membres de l'équipe opérationnelle en hygiène.

La surveillance accrue « des environnements maitrisés » tel que le bloc opératoire et la stérilisation est poursuivie à l'aide de prélèvements d'air, d'eau et de surface réalisés à intervalles réguliers.

Commission Des Usagers (CDU)

La Commission des Usagers est chargée de veiller au respect des droits des usagers, de faciliter leurs démarches et de contribuer à l'amélioration de la politique d'accueil et de la qualité et de la sécurité de la prise en charge des patients et de leurs proches. La CDU prend en considération toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions.

Membres de la CDU :

• **Président :** Directeur de l'établissement

• **Représentantes des usagers :**
Madame Chantal ARDIOT, membre de l'association France Rein, et Monsieur BARRATHIEU, membre de la FNATH (Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés) : Titulaires
Monsieur BOISSART, membre de la FNATH (Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés) : Suppléant
Ils sont membres de droit de la commission et peuvent être saisis par les usagers via l'adresse mail suivante : *relationpatient@clinique-tournan.fr*.

• **Médiateur médical :**
Si l'usager s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité médicale, il peut demander l'assistance et les conseils du médiateur médical via l'adresse mail suivante : *mediateurmedical@clinique*-tournan.fr. Ainsi, après étude du dossier suite à l'accord de l'usager, il aura pour rôle de compléter l'information, expliquer et essayer de résoudre les malentendus éventuels.

• **Médiateur non médical :** *Directrice des soins*
Elle peut être contactée pour toutes les réclamations qui ne sont pas liées à l'organisation des soins et au fonctionnement médical du service.

• **La personne chargée des relations avec les usagers (PCRU) :** *Responsable. Qualité*
Elle veille à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique (Articles R.1112-91 à R.1112-94 : voir infra). Elle fera le lien avec la CDU et le cas échéant, vous mettra en relation avec le médiateur médical ou non médical.

• **Code de la santé publique (extrait) :**
Article R. 1112-91.- 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 R. 1112-92.- 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 R. 1112-93.- 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 saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit inter venir 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 R. 1112-94.- 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.

COMITE DE SEINE ET MARNE DE LA LIGUE CONTRE LE CANCER

Les missions de la Ligue nationale contre le cancer :

La recherche : la Ligue est le 1er financeur indépendant de la recherche en France. Le Comité de Seine et Marne alloue un budget de 626 000 € à la recherche en 2010.

- Accompagnement moral et physique des patients et de leurs proches.
- Aides financières aux personnes mises en difficulté par la maladie.
- Prévention, information, dépistage sur différents thèmes tels que le tabac, l'alcool, l'alimentation, l'activité physique, le soleil.

A la Clinique de Tournan, Le Comité de Seine-et-Marne de la Ligue contre le cancer vous propose des séances de sophrologie.
La sophrologue - relaxologue bénévole se tient à votre disposition un jour par semaine.

La sophrologie est un outil de relaxation physique et mentale. Elle permet de vivre plus sereinement le présent, et dans la maladie, d'aller vers un mieux-être.

Site internet : www.ligue-cancer77.net
N° téléphone du Comité de Seine et Marne : 01 64 37 28 13

• Le dispositif d'annonce (Plan Cancer 2009-2013)

C'est un accompagnement pluridisciplinaire dans le cadre de la cancérologie, tout au long de votre prise en charge. Un entretien infirmier vous sera proposé aussitôt après la consultation médicale ou quelques jours plus tard, dans le cadre d'une prise en charge en oncologie. Il vous aidera à mieux comprendre ce que vous a dit le médecin et vous expliquera le déroulement des soins. Vous pourrez évoquer, les problèmes sociaux, familiaux ou psychologiques que vous pouvez rencontrer.
Le traitement et leurs effets secondaires sont réexpliqués.

C'est un moment d'échange durant lequel toutes vos questions seront prises en compte ainsi que l'impact de la maladie et des traitements sur votre vie au quotidien. L'infirmière sera à votre écoute pour vous accompagner et vous orienter vers d'autres professionnels tels que : psychologue, diététicienne, stomathérapeute, assistante sociale, association de malades…
Le dispositif d'annonce permet une communication entre l'équipe soignante et votre médecin référent pour vous assurer sécurité, qualité et continuité des soins tout au long de votre traitement.
Au quotidien de nombreux autres professionnels mettent leurs compétences à votre service pour le bon déroulement de votre séjour. L'établissement travaille avec les réseaux GOSPEL et RT2S 77.

• Les bénévoles et associations de patients

Notre établissement accueille en son sein deux associations qui participent au bon déroulement de votre séjour, dans le cadre de leurs activités

Réseau de Néphrologie d'Ile-de-France
La clinique a signé une convention avec le réseau Rénif dans le cadre de l'amélioration de la prise en charge pluridisicplinaires des personnes en IRC avec la mise en place d'ateliers et consultations en diététique, d'ateliers et consultations en éducation thérapeutique.

Fédération Nationale des Accidentés du Travail et des Handicapés (FNATH)
La FNATH est une association qui défend et accomapgne les personnes accidentées de la vie, pour faciliter leur accès aux droits dans le domaine des aaccidents du travail, des maladies professionnelles et aussi de toutes maladie et handicap.

Vos Droits

Ministère de la Santé et des Solidarités

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 en plusieurs langues et en braille 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 Scom 06042 - Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins - Direction générale de la santé - Avril 2006

Vos droits fondamentaux

L'établissement contribue à développer la prévention, à vous garantir l'égal accès aux soins nécessités par votre état de santé, à assurer la continuité des soins et une sécurité sanitaire optimale. L'établissement vous assure le respect de votre dignité et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins. Il vous assure un droit au respect de la vie privée et au secret des informations vous concernant.

• Consentement éclairé

Aucun acte médical ne peut être pratiqué sans votre consentement écrit.

Afin d'exprimer votre consentement, vous recevrez de la part des médecins et des chirurgiens une information claire, orale ou écrite, sur les actes qui seront pratiqués, les risques éventuels, normalement prévisibles en l'état des connaissances scientifiques. Vous pourrez demander toute information complémentaire, obtenir l'avis d'un autre professionnel et demander un délai de réflexion.

• Personne de confiance

Pendant votre séjour, vous devez désigner par écrit, une personne de votre entourage (un parent, un proche ou votre médecin traitant par exemple) en qui vous avez toute confiance, et qui pourra vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos prises de décision. Cette personne sera aussi consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations nécessaires aux décisions concernant votre santé.

• Directives anticipées

Toute personne majeure peut rédiger des directives anticipées (art L1111-17 du CSP).

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, en capacité d'exprimer sa volonté. Elles concernent vos souhaits quant aux conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale respectant la procédure collégiale définie par le code de déontologie médicale.

Ces directives sont valables sans limitation de durée. Elles peuvent être révisées totalement ou partiellement, voire annulées, à tout moment et par tout moyen par le patient.

• Traitement informatique des données et libertés, Règles Générales de Protection des Données (RGPD)

En application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et traitement des données d'activité médicale visées à l'article L710-6 du code de la santé publique, certains renseignements vous concernant, liés à votre séjour sont enregistrés informatiquement. Les informations recueillies sont nécessaires à la gestion de votre dossier médical. Elles font l'objet d'un traitement informatique.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés », en particulier les articles 30 et 40 de la Loi du 6 janvier 1978, ainsi que la loi du 20 juin 2018 (RGPD), tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification pour des raisons légitimes dans la limite des obligations légales :

- *D'une part au service des admissions pour la partie administrative du dossier,*
- *D'autre part auprès du médecin responsable de l'information médicale (D.I.M) par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier pour la partie médicale, dans le cadre du programme de médicalisation des systèmes d'information (P.M.S.I).*

Le patient peut s'opposer à tout moment à l'utilisation de ses données recueillies par le biais du formulaire EN-INF-012 - Droit d'opposition du patient. Ce formulaire est disponible à l'accueil de la clinique.

- **Modalités d'accès au dossier médical**

Vous pouvez accéder à votre dossier médical soit à votre demande soit par l'intermédiaire de votre médecin traitant.
La communication du dossier médical interviendra au plus tôt après un délai de 48 heures (jours ouvrables) et au plus tard dans les 8 jours suivant la demande. Ce délai est porté à 2 mois lorsque les informations médicales datent de plus de 5 ans. Cette demande doit être faite par courrier en recommandé avec accusé de réception adressée au directeur de la Clinique, accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité et/ou d'une copie du livret de famille si vous êtes un ayant-droit. Les frais éventuels de copie et/ou envoi postal seront à votre charge. L'accès sur place au dossier médical est gratuit.

- **Anonymat**

A votre demande expresse, une mesure de discrétion pourra être mise en place durant votre séjour garantissant que nos équipes ne communiqueront pas sur votre présence au sein de l'établissement.

- **Protection juridique des majeurs protégés**

Le majeur sous sauvegarde de justice consent seul aux actes médicaux le concernant.
Le majeur, placé sous curatelle décide également seul des actes médicaux courants le concernant. Pour les actes graves, il doit dans sa prise de décision être assisté de son curateur.
Pour le majeur sous tutelle, c'est le tuteur qui reçoit l'information et consent à l'acte médical. Dans tous les cas, le majeur protégé a le droit de recevoir lui-même une information et de participer à la prise de décision le concernant, d'une manière adaptée à ses facultés de discernement. Son consentement doit être systématiquement recherché s'il est apte à s'exprimer. En cas de difficultés, le juge des tutelles peut être saisi. (*Décret du 5 décembre 2008, relatif à la protection juridique des mineurs et des majeurs*).

- **Hospitalisation des enfants mineurs**

Le consentement écrit aux soins et aux interventions chirurgicales des mineurs appartient aux détenteurs de l'autorité parentale, père et mère ou tuteur légal. En cas d'urgence, les interventions chirurgicales sont autorisées par la loi, notamment en cas d'impossibilité de joindre les parents. L'urgence de cette intervention sera attestée par la rédaction d'un certificat médical circonstancié, signé par deux médecins. Dans l'hypothèse où il apparaît aux médecins que le refus dure de la part du représentant légal du mineur, ou l'impossibilité de recueillir son consentement, risque de compromettre la santé ou l'intégrité corporelle du mineur, le médecin responsable peut saisir le ministère public afin de provoquer les mesures d'assistance éducative permettant de donner les soins qui s'imposent. La Clinique assure alors, par délégation, l'autorité parentale et doit en assumer la responsabilité tout au long du séjour du mineur à la Clinique.

• **Accès à l'information**

Depuis la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, tout établissement ou professionnel de santé est tenu de vous apporter, si vous vous estimez victime d'un dommage associé à votre prise en charge, les explications nécessaires. En effet, l'article L.1142-4 du code de la santé publique issu de cette loi prévoit : *« Toute personne victime ou s'estimant victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins ou ses ayants droit, si la personne est décédée, ou le cas échéant, son représentant légal, doit être informé par le professionnel, l'établissement de santé, les services de santé ou l'organisme concerné sur les circonstances et les causes de ce dommage ».* Cette information est délivrée lors d'un entretien au cours duquel vous pouvez vous faire assister par un médecin ou autre personne de votre choix.

• **Don d'organes**

Donner ou non ses organes est une décision personnelle.

Elle ne répond qu'au choix de chacun, à son propre rapport au corps, au don, à la mor t. Personne ne peut décider à votre place, vous devez en parler et communiquer votre choix à vos proches car cela sera le meilleur moyen de faire respecter votre volonté.

La loi bioéthique n°2004-800 du 6 août 2004 relative au don et à l'utilisation des éléments et produits du corps humain à prévu la possibilité d'effectuer des prélèvements d'organes ou de tissus sur toute personne n'ayant pas fait connaître son refus de son vivant. Si vous êtes opposé, vous pouvez exprimer votre refus dans le registre national par simple courrier adressé au Registre National des Refus, BP 2331, 13213 MARSSEILLE CEDEX 02, ou faîtes le savoir à vos proches pour qu'ils puissent en informer les équipes médicales

La loi (n° 2016-41) du 26 janvier 2016 de modernisation de notre système de santé réaffirme le principe de consentement présumé au don d'organes, précise les modalités de refus de prélèvement et clarifie le rôle des proches.

Pour en savoir plus sur le don d'organe, vous pouvez vous adresser à L'ADOT, association pour le don d'organes et de tissus humains ou à l'agence de Biomédecine

Clinique de Tourman

Règlement Intérieur

patients, accompagnants et visiteurs.

Admission :
Au moment de l'admission, le patient ou sa famille doit indiquer: son identité, son adresse et justifier de sa qualité éventuelle d'assuré social et/ou de mutualiste.
En cas de non justification des droits, une provision correspondant à la durée probable du séjour, peut être demandée par l'Etablissement dès l'admission.

Visites :
En service de chirurgie les visites sont autorisées de 11h30 à 20h. Les enfants âgés de moins de 15 ans ne sont pas admis.
En service de médecine les horaires de visites sont déterminés avec le personnel soignant.

Silence :
Le silence constitue l'un des éléments de confort et de rétablissement pour les patients. Il est donc de rigueur dans toute la clinique. Nous vous demandons de le respecter, d'éviter le bruit et les conversations trop bruyantes.

Téléphone portable :
L'usage du téléphone portable est toléré au sein de la clinique. Il vous est demandé de le mettre en silencieux ou vibreur pour le respect de chacun.

Objets de valeur :
Par mesure de sécurité, nous vous recommandons de ne pas apporter d'objet de valeur (bijoux, espèces). En cas de besoin, vous pourrez néanmoins déposer ces valeurs au coffre de la Clinique pendant la durée de votre séjour, contre un inventaire de dépôt à l'accueil.

Traitement personnel :
Il vous est formellement interdit, durant votre hospitalisation, de prendre des médicaments de votre propre initiative. Si vous avez un traitement en cours signalez-le à l'équipe soignante, qui vous expliquera la conduite à tenir.

Animaux :
Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont pas admis dans l'établissement.

Fleurs :
Pour des raisons d'hygiène, les plantes en pot et les fleurs coupées sont interdites dans l'établissement.

Tabac :
Il est strictement interdit de fumer ou de vapoter dans l'établissement.

Dégradation :
Les dégradations éventuelles durant le séjour sont à la charge de la personne en cause.

Sortie : La date de sortie se fixe en accord avec le médecin. Elles se font avant midi, passé cette heure le paiement d'une journée supplémentaire vous sera demandé (hors remboursement sécurité sociale).

Clinique DE Tournan

GROUPE SAINT GATIEN

Groupe Saint-Gatien

Coordonnées de la Clinique de Tournan :

Adresse : 2 Rue Jules Lefebvre

77220 - Tournan en Brie

Téléphone : 0 825 16 42 42