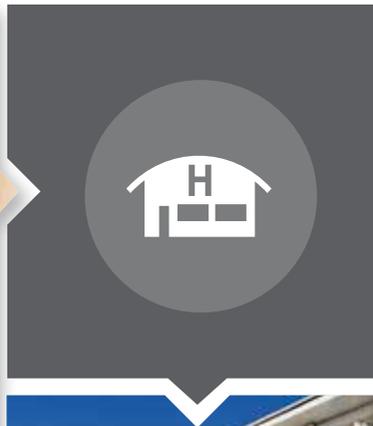


CLINIQUE DE L'ÉTANG DE L'OLIVIER HOSPITALISATION À DOMICILE



LIVRET ACCUEIL

Livret d'accueil



BIENVENUE A L'HAD DE L'ÉTANG DE L'OLIVIER



Madame, Monsieur,

Vous allez être pris en charge en hospitalisation à domicile, via notre Clinique de l'Étang de l'Olivier.

Vous serez encadré par des équipes médicales et paramédicales, des personnels techniques, et administratifs de qualité. Soyez assuré(e) que tout sera mis en œuvre pour que votre hospitalisation à domicile se déroule dans les meilleures conditions.

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

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

Laurent DEMONTIS,
Directeur

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

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

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

Structuré en tant que groupe de santé privé régional, Almaviva Santé a une force complémentaire : il s'appuie sur ses compétences pluridisciplinaires pour créer deux pôles régionaux d'excellence notamment dans les spécialités suivantes : orthopédie, ophtalmologie, cardiologie, gastro-entérologie, et urologie.

L'objectif ? Vous offrir une prise en charge complète pendant votre parcours de soin qui soit la plus qualitative possible et ce, tout en vous garantissant une sécurité optimale et un confort au quotidien.

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

Pour plus d'informations :

Notre site web : www.almaviva-sante.com

Facebook : <https://www.facebook.com/almavivasante>

Twitter : <https://twitter.com/AlmavivaSante>

SOMMAIRE

La Clinique.....	4
Situation géographique.....	4
L'Hospitalisation à Domicile.....	5
L'équipe médicale.....	6
Déroulement de votre séjour	8
Droits et Devoirs	10
Qualité et Gestions des Risques	13
Hygiène et Prévention	14

LA CLINIQUE



PRINCIPALES COORDONNÉES TÉLÉPHONIQUES

Numéro de téléphone unique : 04 42 47 62 90

Fax : 04 42 47 62 91

www.clinique-etang-oliviers.fr

had.istres@almaviva-sante.com

SITUATION GÉOGRAPHIQUE



La Clinique est située au 4 rue Roger Carpentier - 13801 Istres. Le bâtiment de 2 niveaux à une capacité d'accueil est actuellement de 138 lits et places. Un parking gratuit est à disposition.

Les bureaux du service HAD se situent au rez-de-chaussée.





L'HOSPITALISATION À DOMICILE



QU'EST CE QUE L'HOSPITALISATION À DOMICILE ?

L'hospitalisation à domicile (HAD) est une hospitalisation à temps complet avec des soins effectués au domicile des patients, quand la situation le permet.

QUI PEUT-ÊTRE HOSPITALISÉ À DOMICILE ?

Toute personne dont la situation clinique le justifie (c'est-à-dire répondant aux critères normés d'admission en HAD) et dont les conditions du domicile le permettent est admissible à une hospitalisation à domicile. Le « domicile » peut être un domicile personnel mais aussi un établissement d'hébergement collectif. Quand une hospitalisation à domicile intervient dans un établissement d'hébergement, elle met en place les conditions d'une bonne coopération avec l'équipe de la structure d'accueil.

QUI DÉCIDE D'UNE HOSPITALISATION À DOMICILE ?

Le médecin hospitalier ou le médecin traitant peut orienter un patient en HAD. L'accord du médecin traitant est nécessaire, il est donc sollicité car il prend, tout au long du séjour du patient, la responsabilité médicale des soins.

QUEL EST LE PRIX D'UNE HOSPITALISATION À DOMICILE ?

L'HAD est prise en charge par les organismes d'assurance maladie et les mutuelles dans les mêmes conditions qu'une hospitalisation classique.



L'ÉQUIPE



VOS INTERLOCUTEURS :

Dr RATSIMANOHATRA,
Mme GIRAUD,
M. RIPOLL,
Mme PETIT,

médecin coordonateur
responsable du service, infirmière coordinatrice
infirmier coordonateur
coordinatrice logistique

LE MÉDECIN COORDONNATEUR

Il pilote l'élaboration de votre protocole personnalisé de soins, préparé avec le médecin prescripteur et le médecin traitant. Il assure la coordination des informations entre ce dernier et les divers médecins que vous pouvez consulter.

Il reste disponible pour participer au choix des décisions médicales les mieux adaptées à votre état.

L'INFIRMIER(E) COORDINATEUR(TRICE)

Il réalise, avant même votre admission et tout au long de votre prise en charge, une évaluation de vos besoins. Il organise et coordonne les interventions humaines et matérielles durant votre prise en charge, et notamment, assure les relations avec les professionnels libéraux.

Il est, au sein de l'HAD, votre contact privilégié ainsi que celui de votre entourage et se tient à votre disposition pour recueillir vos demandes et vous conseiller. Il est aussi garant du respect de vos droits et se tient à votre disposition pour toutes informations, commentaires ou réclamations sur la prise en charge.

il/elle se déplace à votre domicile, en moyenne une fois toutes les trois semaines pour vous rencontrer et faire le point sur votre prise en charge.

LES INFIRMIERS(ÈRES)

Vous conservez vos infirmiers(ères) libéraux(ales) qui établissent une convention avec l'HAD afin d'effectuer vos soins et réaliser la surveillance de l'évolution de votre état de santé. Si vous n'en n'avez pas nous en désignons un pour vous.

L'ASSISTANT(E) SOCIAL(E)

Il assure l'évaluation de vos besoins sociaux, dès le stade de la pré-admission. Il vous informe de vos droits et sollicite certains moyens humains ou financiers permettant de faciliter votre hospitalisation à domicile.

A votre demande ou celle de vos proches, il est à votre disposition pour vous aider à résoudre vos difficultés d'ordre familial, social et administratif.

LE (LA) PSYCHOLOGUE

Il est amené à vous rencontrer lors de votre prise en charge et au décours du séjour, soit à la demande de l'équipe, soit à votre demande. Il peut vous apporter, ainsi qu'à votre entourage, écoute et soutien.

L'ORTHOPHONISTE

Il (elle) est amené à vous rencontrer lors de votre prise en charge et au décours du séjour, à la demande de l'équipe. La rééducation fait suite à la prescription médicale de votre médecin traitant.

LE KINÉSITHÉRAPEUTE

Votre kinésithérapeute réalise des actes de rééducation afin de prévenir l'altération de vos capacités fonctionnelles ou de les rétablir, à votre domicile.





DÉROULEMENT DE VOTRE SÉJOUR



Que prévoir ? Quels sont vos interlocuteurs ? Qui allez-vous rencontrer ?
Voici les réponses pratiques à toutes vos questions.

LES INTERVENANTS

Lors de la première visite au domicile, l'infirmière coordonnatrice vous informera sur les divers intervenants que vous serez amené à rencontrer lors de votre séjour. L'infirmière coordonnatrice et l'IDE libérale établiront les horaires et le nombre de passages nécessaires à votre bonne prise en charge (ces horaires fixes sont des tranches horaires puisqu'elles se feront en fonction des autres patients et des urgences).

L'HAD est constitué d'une équipe pluridisciplinaire comprenant un médecin coordonnateur, deux IDE coordonnateurs, une coordonnatrice logistique, et des intervenants libéraux infirmiers, kinésithérapeutes, diététicienne, un psychologue, un orthophoniste.

- En début de prise en charge, un projet thérapeutique sera établi par le médecin coordonnateur et renouvelé si nécessaire.
- C'est votre médecin traitant qui est responsable du suivi médical et de la prise en charge thérapeutique.

L'INSTALLATION

Afin que votre hospitalisation se déroule dans les meilleures conditions, l'équipe HAD organise votre installation avec votre collaboration et celle de ses partenaires. Pour cela, une évaluation de vos besoins est faite par l'infirmière coordinatrice. Vous devez prévoir l'accès de votre domicile, en dehors des heures de livraisons habituelles à notre agent logistique afin d'ajuster ses livraisons.

Pour le gros matériel, vous devez prévoir :

- Un espace pour l'installation du matériel avant votre retour au domicile
- D'être présent pour la livraison qui aura lieu le jour de votre retour au domicile

Nous prévoyons pour vous :

- Nous passons commande auprès de nos partenaires
- Nous organisons la livraison directement à votre domicile,
- Si besoin, nous réajustons le matériel en cours de séjour.
- En cas de besoins médicaux, l'HAD peut IMPOSER l'installation de matériel supplémentaire spécifique.

Pour le petit matériel, vous devez prévoir :

- Du linge de lit
- Un nécessaire de toilette
- Un pèse personne
- Un espace pour le rangement permettant de stocker le matériel fourni par l'HAD*
- Deux bassines
- Un thermomètre
- Des sacs poubelles et sacs plastiques



* Exemple d'espace de rangement

Nous prévoyons pour vous en fonction de vos besoins :

- Des couches
- Des compresses
- Des gants stériles
- Des alèses
- Votre traitement

LES SOINS

Afin que les soins puissent être prodigués dans de bonnes conditions, l'équipe soignante pluridisciplinaire demande :

- Le respect de l'intimité patient/soignant sauf demande d'aide de la part du soignant
- Un espace de soins suffisant
- Un renouvellement du petit matériel de base
- Être prévenu en cas d'hospitalisation du malade
- Que vous attachiez votre animal de compagnie lors du passage de votre équipe.

Les horaires sont non contractuels (il y a un roulement de l'équipe soignante).

La continuité et la coordination des soins (examens complémentaires, réapprovisionnement en matériels et consommables, transmissions des informations) sont sous la responsabilité du service HAD et de l'infirmière libérale.

La présence d'aidants est OBLIGATOIRE pour assurer un minimum d'intendance afin de permettre l'accès au domicile du patient et d'entretenir le linge.

L'évacuation des déchets contaminés (sac jaune) est effectuée par nos soins par le biais d'une société. Les déchets non infectés (sac noir) sont à évacuer avec vos déchets domestiques.

LA CONTINUITÉ DES SOINS EN CAS D'URGENCES

Lors de la visite au domicile du patient au moment de l'accueil du patient, la responsable du service HAD informe le patient et sa famille du numéro de téléphone de l'IDE. Un récapitulatif des numéros utiles et des conduites à tenir est laissé à disposition dans votre classeur patient.

VOTRE INFIRMIER(E) LIBÉRALE EST DISPONIBLE 24H/24, 7J/7

En cas d'urgence, vous pouvez contacter le médecin de garde via le centre 15 (composez le 15), le SAMU assurera le transfert vers le service des urgences de la clinique de l'Étang de l'Olivier. Une enveloppe est présente au début de votre classeur contenant vos antécédents, le motif de la prise en charge et vos traitements en cours. Elle est à remettre aux SAMU en cas d'évacuation.

LA SORTIE DE L'HAD

La sortie du patient de la structure d'HAD (hospitalisation en établissement de santé, réseau de soins, prise en charge par des paramédicaux de ville) est organisée par le médecin coordonnateur en collaboration avec le médecin traitant et l'IDE coordonnatrice.

Lors de votre sortie, le service HAD récupère votre dossier médical.



ACCÈS AU DOSSIER PATIENT

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

Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous pouvez, à tout moment, prendre connaissance de votre dossier patient, il vous suffit d'en faire la demande auprès de la Direction de la Clinique.

La communication de ces informations a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication.

Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier patient doit être formulée par écrit auprès de la Direction de la Clinique, avec une copie de votre carte d'identité.

Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées et notamment les frais de copie et d'envoi qui vous seront facturés.

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

Modalités de conservation des dossiers :

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

A l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement

La Direction de la Clinique veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la protection et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR (CLUD)

« ...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit-être en toute circonstance traitée... » (Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique).

N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant vous aiderez les médecins à mieux vous soulager. Le CLUD a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre d'actions dans ce domaine.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (CLIN)

Au sein de l'HAD et de la Clinique, le CLIN organise et coordonne la surveillance et la prévention des infections nosocomiales, il est assisté sur le terrain par une équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) composée de personnel spécialisé dans ce domaine.

La prévention des infections nosocomiales est l'affaire de tous : soignant et non-soignant, patient et entourage.

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Elle veille au respect des droits des usagers et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge des patients et de leurs proches (décret n°2016-726 du 01/06/2016).

Vous pouvez saisir la commission en adressant une lettre à la Direction ou par mail :
usagers.istres@almaviva-sante.com

Vous pouvez également vous renseigner auprès du cadre infirmier de votre service. La liste des membres de la CDU est en annexe de ce livret.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées mentionnées à l'article L. 1111-11 s'entendent d'un document écrit, daté et signé par leur auteur dûment identifié par l'indication de son nom, prénom, date et lieu de naissance.

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à sa fin de vie, prévoyant ainsi l'hypothèse où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Si vous ne pouvez pas écrire et signer vous-même vos directives, vous pouvez faire appel à deux témoins - dont votre personne de confiance. Pour ce faire, nous vous conseillons de vous rapprocher de l'infirmier(ère) coordinateur(trice).

EXAMENS DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction vous pouvez demander à rencontrer la Directrice des Soins ou la Direction, ou tout autre responsable.

Si vous préférez, vous pouvez exprimer vos avis, remarques, propositions ainsi que vos griefs et réclamations sur la prise en charge dont vous bénéficiez au travers du questionnaire de sortie ou en adressant un courrier à la Clinique.

La personne contactée veillera à ce que votre plainte soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. Elle fera le lien avec la CDU et pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU.

N'attendez pas qu'une inquiétude ou une incompréhension s'installe. Tout le personnel médical, paramédical et administratif de la Clinique s'efforcera de répondre à vos questions et attentes.

INFORMATION ET CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ

La Loi du 4 mars 2002 a règlementé le droit à l'information du patient par le médecin.

Elle concerne les investigations, traitements, actions de prévention : leur utilité, leur urgence, leurs conséquences, les risques fréquents ou graves normalement prévisibles, les autres solutions possibles, les conséquences prévisibles en cas de refus et les nouveaux risques identifiés.

Votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Votre consentement est fondamental, il vous sera demandé. Vous pourrez à tout moment le retirer ou revenir sur une éventuelle décision de refus de soins.

LE TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

L'établissement traite et sécurise vos données à caractère personnel dans le respect des dispositions de la loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles. L'établissement s'engage à vous donner toutes les informations nécessaires à la compréhension de vos traitements de manière concise, transparente et compréhensible.

Chaque service limite la collecte des données personnelles au strict nécessaire afin d'assurer le diagnostic, la surveillance le traitement de la maladie, la délivrance des soins et leurs coordinations. Les destinataires de vos données sont les services de soins, médicaux et administratifs de l'établissement, les administrations de l'État, les autorités indépendantes de santé, ainsi que nos sous-traitants répondants aux obligations de la protection de données personnelles.

Enfin, vos données seront conservées dans le respect du code de la santé publique et du code de la sécurité sociale, à titre d'exemple votre dossier médical est conservé 20 ans.

Vous disposez de droits vous permettant :

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

Vous pouvez exercer ces droits en vous adressant au Délégué à la Protection des Données par courrier électronique sur l'adresse dpo.groupe@almaviva-sante.com ou par courrier postal : ALMAVIVA SANTE, 240/244 Avenue des Poilus, 13012 MARSEILLE.

Vous disposez également du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Une information détaillée sur la politique de traitement des données à caractère personnel est disponible sur la page internet ou sur simple demande à l'accueil de la clinique.

PATIENTS MINEURS ET PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

Toute intervention ou toute anesthésie générale sur un mineur nécessite une autorisation signée par les 2 parents ou le représentant légal.

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées exclusivement à leurs représentants légaux (respectivement le(s) titulaire(s) de l'autorité parentale ou le tuteur).

Chaque fois que cela est possible, le médecin en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informe l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fait participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement est systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.

PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pendant la durée de votre hospitalisation.

Cette personne de confiance sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté

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

Cette désignation est révocable à tout moment. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée.

Toutefois, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer. La personne de confiance peut être différente de la personne à prévenir.

SECRET MÉDICAL

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

QUALITÉ & GESTION DES RISQUES



Les objectifs de la démarche qualité sont la sécurité du patient, la qualité des soins et la mise en place d'une dynamique de progrès.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la certification initiée par le ministère de la santé.

La procédure de certification est conduite par la Haute Autorité de Santé (HAS). Son objectif est de porter une appréciation indépendante sur la qualité des prestations d'un établissement de santé.

Cette certification concerne la totalité des activités, qu'il s'agisse de l'organisation des soins, des prestations médico- techniques, de l'offre hôtelière ou logistique, de la politique managériale ou encore de la qualité et de la gestion des risques.

Pour nos patients, il s'agit de la garantie officiellement établie d'un niveau élevé de qualité et de sécurité de la prise en charge médicale, soignante, médico-technique et hôtelière.

Les rapports de certification de la Clinique sont consultables sur le site www.has-sante.fr.

IQSS : INDICATEUR DE QUALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES SOINS

La HAS développe et généralise, depuis 2008, le recueil de données et d'informations provenant de tous les établissements de santé. Ces indicateurs donnent une image du niveau de qualité et de sécurité des soins atteint par chaque établissement et permettent des comparaisons nationales.

Ces indicateurs sont publics et mis à la disposition des usagers par affichage, site internet de la Clinique et site internet du Ministère de la Santé : Scope Santé www.scopesante.fr).

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

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



QU'EST CE QUE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES ?

Les infections nosocomiales regroupent les infections que le patient peut contracter au cours d'un séjour dans un établissement de santé.

Notre établissement attache une importance primordiale à la prévention des infections nosocomiales. Cependant, ces infections ne peuvent pas toujours être écartées en particulier chez les patients les plus fragiles (les personnes âgées, les prématurés, les patients victimes de traumatisme multiples...).

DES SOURCES DE GERMES MULTIPLES

Tout être humain est porteur d'un grand nombre de germes ; certains sont bénéfiques pour la santé comme les bactéries présentes dans l'intestin qui aident la digestion. Toute personne, y compris et surtout dans un établissement de santé, est porteuse de germes : patients, visiteurs et l'ensemble des professionnels qui y exercent.

Le matériel de soins et les surfaces peuvent être contaminés par les germes présents sur les mains, dans la bouche, etc. **L'environnement représente aussi une source de germes** :

l'air, l'eau, les aliments contiennent des germes qui ne sont pas dangereux mais qui peuvent provoquer des infections chez un patient fragilisé ou bien lorsqu'ils sont introduits à l'intérieur du corps.

L'environnement d'un établissement de santé est un environnement sensible.

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

Il n'est pas toujours possible d'éviter les infections nosocomiales mais il est possible d'en **limiter la fréquence et la gravité** en particulier par le respect de protocoles d'hygiène rigoureux :

L'hygiène des mains : le lavage des mains ou l'utilisation de solutions hydro alcooliques.

Les professionnels, médecins, soignant et personnels hôteliers, mais aussi les visiteurs et les patients eux-mêmes, peuvent être une source de germes. Il est important d'insister sur l'hygiène des mains afin de réduire le nombre de germes présents sur les mains, ce qui constitue une **mesure de prévention simple et efficace**.

L'asepsie des soins : la stérilisation des matériels et/ou des instruments.

La **sécurité de l'environnement, la désinfection et la propreté des locaux**.

LE RESPECT DES RÈGLES D'HYGIÈNE COMPLÉMENTAIRES

Votre famille ou vos proches peuvent appliquer quelques règles simples pour le respect de l'hygiène :

- Ne pas toucher les perfusions et les instruments de soins,
- Ne pas s'asseoir sur les lits,
- Repousser leur visite en cas d'infection en cours (grippe, angine...),
- Éloigner les animaux de la zone de soins.

Se renseigner auprès de l'équipe soignante sur les précautions d'hygiène supplémentaires à prendre si nécessaire et appliquer les recommandations qu'elle donnera : hygiène des mains, tenue spécifique, visites restreintes...

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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

