

LIVRET D'ACCUEIL



Madame, Monsieur,

Vous avez choisi la Clinique AVICENNE pour votre intervention. Nous sommes heureux de vous accueillir et nous vous remercions de votre confiance.

Afin que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions, nous vous remercions de bien lire ce document qui vous donne les informations nécessaires et les conseils utiles à votre prise en charge.

L'ensemble des praticiens et du personnel de notre établissement travaillent avec une exigence toute particulière et permanente de qualité et de sécurité. La haute technicité de nos équipements permet la réalisation de gestes chirurgicaux optimaux.

Votre séjour sera de courte durée et vous sortirez le jour même, sans les contraintes d'une hospitalisation.

L'amélioration de la qualité de votre prise en charge étant notre souci permanent, nous vous invitons à nous laisser votre adresse mail à l'admission afin de recevoir le questionnaire de satisfaction national e-satis et de répondre au questionnaire de satisfaction remis par le personnel soignant après votre intervention. Vos avis nous aident à améliorer toujours plus le fonctionnement de notre établissement.

Nous vous souhaitons la bienvenue et nous restons à votre disposition pour mieux répondre à vos attentes.

**La Direction d'AVICENNE,
Les équipes soignantes et administratives.**

NOTRE CLINIQUE

HISTORIQUE

AVICENNE (980-1037) fut un célèbre médecin et philosophe surnommé le prince des médecins. C'est un des hommes les plus remarquables de l'Orient par l'étendue de ses connaissances. Ses écrits en langue arabe sur la médecine et la philosophie eurent une grande répercussion non seulement sur le monde islamique mais aussi sur le monde chrétien pendant tout le moyen âge.

La clinique de chirurgie ambulatoire AVICENNE a ouvert ses portes en novembre 1993. Ses fondateurs ont imaginé dès 1987 un ensemble novateur regroupant les techniques les plus modernes pour les mettre à la disposition du patient.

DESCRIPTION DE LA CLINIQUE

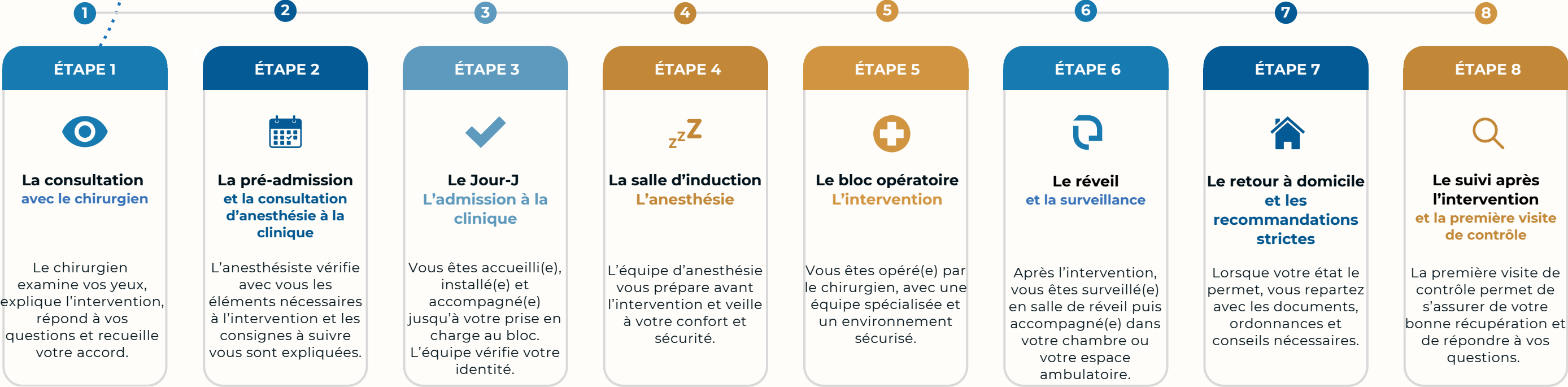
La clinique est composée d'un bloc opératoire de quatre salles.

Les spécialités exercées au bloc opératoire sont :

- L'ophtalmologie
- La stomatologie.

VOTRE PARCOURS AU SEIN DE NOTRE CLINIQUE EN 8 ÉTAPES

Chacune de ces étapes est détaillée dans les pages qui suivent.



ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

Scannez le QR Code pour regarder la vidéo sur le parcours d'un patient opéré d'un décollement de la rétine



1

VOTRE PRISE EN CHARGE

VOTRE PASSEPORT

Le passeport ambulatoire est un livret qui vous a été remis par le secrétariat de votre chirurgien. Il vous accompagne tout au long de votre parcours. Il reprend les différentes étapes de votre hospitalisation et vous permet de préparer un dossier complet pour une prise en charge optimale.

Pensez toujours à vous munir, a minima :

- de votre carte d'identité ;
- de votre carte vitale (ou CMU) à jour ;
- de votre attestation de mutuelle ;
- de vos dernières ordonnances de traitement ;
- de vos derniers résultats d'examens (biologiques, radiologiques, cardiologiques...) ;
- du carnet de santé de votre enfant si c'est lui qui doit être opéré ;
- des documents remis par le cabinet du chirurgien, renseignés et signés ;
- d'un moyen de paiement.

AVANT L'INTERVENTION

Des consignes préopératoires (hygiène, jeûne, traitement...) vous sont données par l'anesthésiste et le chirurgien. Elles sont à suivre scrupuleusement.

Vous recevrez un appel téléphonique ou un sms dans les jours qui précèdent votre admission afin de vous rappeler l'heure de convocation et les consignes préopératoires. Il est important, lors de la préadmission, de nous communiquer vos coordonnées à jour.

IMPORTANT

Patient mineur

- présence du représentant légal obligatoire à toutes les étapes de la prise en charge
- carte d'identité des deux parents ;
- livret de famille ;
- carnet de santé ;
- si divorce : copie du jugement du divorce ;
- autorisation d'opérer signée par les deux parents.

Patient sous tutelle

- présence du représentant légal obligatoire à toutes les étapes de la prise en charge ;
- carte d'identité du représentant légal ;
- copie du jugement (tutelle) ;
- autorisation d'opérer signée par le représentant légal.

LE JOUR DE L'INTERVENTION

L'équipe

Elle est là pour vous prendre en charge et pour répondre à vos besoins, tout en assurant la qualité et la sécurité de vos soins. Vous pouvez les identifier grâce à leur badge et à leur tenue vestimentaire.

L'admission

Elle se fait au rez-de-chaussée le jour de l'intervention, à l'heure indiquée par le secrétariat.

En cas d'empêchement, ayez l'obligeance de nous prévenir le plus tôt possible, cela permet de raccourcir les délais d'attente au bénéfice des autres patients.

Les consignes préopératoires avant l'entrée au bloc opératoire

Les consignes préopératoires (hygiène, jeûne, traitement...) vous ont été données par le chirurgien, l'anesthésiste et rappelées par SMS ou téléphone dans les jours précédents votre intervention.

Elles doivent être scrupuleusement respectées.

En cas de doute, contactez le secrétariat de la Clinique.



VOTRE SÉJOUR

Vous êtes accueilli(e) au 3ème étage au poste infirmier. Pour des raisons d'hygiène et de sécurité, vous effectuez un passage au vestiaire pour vous déshabiller, déposer vos affaires personnelles dans un casier sécurisé et revêtir la tenue de bloc. Vous patientez ensuite dans votre chambre ou le salon d'accueil du bloc opératoire.

Vous êtes accompagné(e) au bloc opératoire en brancard ou à pied. Vous rencontrez successivement les membres de l'équipe opératoire qui assureront votre prise en charge chirurgicale. Vous êtes ensuite admis(e) en salle de surveillance post interventionnelle si besoin dès que l'intervention est terminée.

Après s'être assuré que vous allez bien, vous regagnez votre chambre ou les vestiaires à pied ou en fauteuil. Vous pourrez alors boire et manger.

Après validation d'un score médical autorisant la sortie, l'équipe de soins vous donne des consignes et vous remet les documents de sortie. Vous pouvez rentrer chez vous avec votre accompagnant.

Pour les mineurs, la sortie ne pourra se faire qu'en présence du tuteur légal. Si vous désirez quitter la clinique malgré un avis contraire, il vous sera demandé de signer une attestation de « sortie sans autorisation médicale »

Respect des règles d'hygiène avant l'intervention chirurgicale

Respecter les règles d'hygiène énoncées lors des différents entretiens préopératoires et signaler à l'équipe tout problème infectieux (infection urinaire, dentaire, dermatologique, ophtalmologique, grippe etc...).

Porter obligatoirement la tenue réglementaire avant l'entrée au bloc opératoire.

L'intervention chirurgicale

Vous êtes pris en charge successivement par le personnel d'accueil, le personnel soignant, les anesthésistes et les chirurgiens.

La collation

Une collation peut vous être servie après l'intervention. Il vous est demandé de ne pas apporter de provisions alimentaires avec vous.

VOTRE SORTIE

Votre sortie **est autorisée** par le médecin anesthésiste et le chirurgien ayant pratiqué l'intervention et s'effectue avec la présence obligatoire d'un accompagnant. Pour les mineurs, la sortie ne pourra se faire qu'en présence du tuteur légal.

Si vous désirez quitter la clinique **malgré un avis contraire**, il vous sera demandé de signer une attestation de « **sortie sans autorisation médicale** ».

Une hospitalisation ne peut être totalement exclue, prévoyez donc cette éventualité.

À cet effet, la clinique **AVICENNE** a signé une convention avec deux établissements :

- Le Centre Hospitalier Ouest Réunion à Saint- Paul,
- Le Centre Hospitalier Universitaire Félix Guyon à Saint-Denis.

En cas d'urgence, veuillez vous référer aux coordonnées disponibles sur le document qui vous a été remis à la sortie ou **contactez le 15**.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

Vous devrez régler le reste à charge. Une facture acquittée vous sera envoyée par la clinique. Si vous êtes assuré social, certaines interventions nécessitent l'avance des frais. Veuillez-vous renseigner auprès du secrétariat. Même si les frais de séjour sont pris en charge à 100 %, il restera une partie à votre charge, hors CMU (sauf implant multifocal à la charge du patient CMU).

Si vous n'êtes pas assuré social, vous êtes redevable de la totalité des frais.

LES SUPPLÉMENTS D'HONORAIRES

Certains des praticiens qui assurent vos soins ont opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres : dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires. Ces frais resteront à votre charge et seront à régler directement au chirurgien qui vous remettra la facture acquittée des suppléments d'honoraires.

LE TRANSPORT

Il peut être pris en charge par l'assurance maladie. Sous réserve d'un bon de transport fait par votre chirurgien.

PLAN CYCLONE

Vous respectez les consignes préfectorales pendant l'alerte rouge. Pendant la phase de sauvegarde, veuillez attendre la confirmation de l'établissement avant de vous rendre à la clinique. Les consultations d'anesthésie et les interventions annulées seront reprogrammées par l'établissement.

2

DONNER VOTRE AVIS SUR VOTRE SÉJOUR

Votre satisfaction est un objectif prioritaire pour notre établissement. Pour nous en assurer, vous avez deux possibilités :

- Remplir le questionnaire de satisfaction papier remis par nos équipes à votre sortie (vous pouvez nous le retourner par courrier postal à l'adresse suivante : 4 bis, boulevard de verdun 97829 Le port ou par mail : qualite@iris.re)
- Donner votre avis en ligne via e-satis



e-Satis



Je donne mon mail
à l'admission



Le lien est envoyé
après ma sortie



Il est sécurisé et le
questionnaire est
anonyme



Seul(e) ou avec
une aide, en une
ou plusieurs fois, je
donne mon avis en
10 minutes



Résultats
accessibles sur le
site de la HAS

Dispositif national piloté par la Haute Autorité de Santé (HAS) qui permet de mesurer en continu la satisfaction et l'expérience des patients hospitalisés.

3

POLITIQUE QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

Le souci d'améliorer la qualité et de garantir la sécurité de la prise en charge est une priorité affirmée du projet de l'établissement. Elle se traduit par un engagement constant, collectif et individuel décliné dans un programme pluriannuel.

La politique qualité et sécurité des soins est mise en œuvre par le Comité Qualité, Gestion des Risques, chargé de piloter :

- > la politique qualité de la prise en charge du patient ;
- > la politique qualité de la prise en charge médicamenteuse ;
- > la gestion des risques ;
- > la lutte contre les infections associées aux soins ;
- > la prise en charge de la douleur ;
- > la gestion des vigilances ;
- > l'évaluation des pratiques professionnelles.

LA PROMOTION DE LA BIEN-TRAITANCE

La clinique intègre les préférences et besoins de nos patients au cœur des pratiques de l'établissement.

LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Pendant votre séjour, le personnel médical et paramédical évalue votre douleur et adapte les protocoles thérapeutiques.

Des médicaments ou des protocoles non médicamenteux vous seront prescrits en fonction de la nature et de l'intensité des douleurs ressenties.

Le CLUD (comité de lutte contre la douleur), met en œuvre des actions d'évaluation et d'amélioration de la prise en charge de la douleur dans la clinique.

LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Une équipe opérationnelle en hygiène (EOH) définit et met en œuvre un programme de prévention et de surveillance des infections associées aux soins. Elle veille au respect des règles d'hygiène hospitalière et forme les professionnels aux bonnes pratiques.

IDENTITOVIGILANCE

Lors de votre admission dans le service, l'infirmier(e), après vérification de votre identité, vous place un bracelet d'identification qui permet aux professionnels de procéder aux vérifications préalables à tout acte et soins, évitant ainsi tout risque d'erreur d'identité. Ne soyez pas étonnés si on vous pose plusieurs fois les mêmes questions, cela fait partie des protocoles d'identitovigilance et de la gestion des risques.

POSE D'IMPLANT - DISPOSITIF MÉDICAL IMPLANTABLE

Si votre chirurgie le nécessite, vous serez informé avant et après la pose, par votre chirurgien, du type de dispositif médical, du suivi nécessaire, des complications possibles et de la conduite à tenir. Cette information sera relayée par l'équipe pendant votre séjour à la clinique.

Lors de votre intervention, votre implant sera tracé dans votre dossier médical, dans la lettre de liaison intégrée au DMP - Mon espace santé et transmise à votre médecin traitant.

Une carte d'implant, à conserver, vous sera remise avec toutes les informations de traçabilité du dispositif implanté.

LA PRISE EN CHARGE MÉDICAMENTEUSE

La prise en charge médicamenteuse à la clinique AVICENNE fait l'objet d'une démarche qualité de sécurisation, intégrant une équipe pluridisciplinaire médicale, pharmaceutique et soignante.

Des médicaments vous sont administrés pendant votre séjour, dans le cadre de l'anesthésie, de l'acte chirurgical, du traitement de la douleur et des nausées / vomissements postopératoires. D'autres vous sont prescrits pour être administrés à votre domicile avant et après votre intervention.

Vous pouvez participer activement à cette prise en charge :

Dès les consultations anesthésique et chirurgicale et tout au long de votre parcours de soins dans la clinique, en nous informant de vos allergies, des médicaments que vous prenez sur prescription médicale ou en automédication, des événements indésirables occasionnés par les médicaments prescrits.

Votre prise en charge anesthésique et chirurgicale est ainsi adaptée si nécessaire.

Pour cela, vous devrez présenter vos dernières ordonnances en cours de validité lors de la consultation d'anesthésie.

- En observant correctement les prescriptions faites par le médecin anesthésiste et le chirurgien.
- En respectant les consignes du médecin anesthésiste concernant vos médicaments habituels à prendre ou à modifier ponctuellement dans le cadre de votre intervention.

Votre médecin traitant recevra la lettre de liaison de sortie de votre séjour à la clinique, avec mention de vos traitements de sortie et les éventuelles adaptations de votre traitement personnel. Vous pourrez lui en parler lors de votre prochaine visite.

4

VOS DROITS, INFORMATIONS LÉGALES ET DEVOIRS

QUELQUES CONSEILS PRATIQUES ET DE BONNE CONDUITE

Un environnement de soins agréable contribue au bien-être, à la détente et à la satisfaction de chaque patient. Son intimité et son repos doivent être respectés. De plus, les règles d'hygiène doivent être respectées afin d'éviter tout risque de contamination et d'infection associée aux soins.

C'est la raison pour laquelle il vous est demandé, pendant votre séjour à la clinique de :

1. Respecter l'environnement :

- **parler discrètement** et mettre les téléphones portables en mode silencieux ;
- **respecter les locaux** ;
- **suivre les consignes du personnel** en lien avec la sécurité et l'hygiène ;
- ne **pas** introduire **d'animal** à la clinique.

2. Respecter les règles d'hygiène :

- respecter les règles d'hygiène énoncées lors des différents **entretiens préopératoires** ;
- porter obligatoirement la **tenue réglementaire** avant l'entrée au bloc opératoire.

3. Respecter les règles de sécurité :

- respecter les **horaires de convocation** ;
- respecter les **recommandations préopératoires et post opératoires** ;
- **ne pas fumer**, ni boire de l'alcool dans la clinique ;
- prendre connaissance des règles de sécurité affichées ;
- n'apporter **ni bijou ni objet de valeur**. La clinique décline toute responsabilité les concernant.

LES CONDITIONS D'ACCÈS AUX INFORMATIONS DE SANTÉ

En qualité de personne concernée, de titulaire de l'autorité parentale, de tuteur légal, d'ayant droit d'une personne décédée, vous disposez d'un droit d'accès aux éléments contenus dans le dossier patient directement ou par l'intermédiaire d'un médecin.

Cette consultation peut :

- soit se dérouler gratuitement sur place avec un accompagnement médical si vous le souhaitez ;
- soit par l'envoi de copies des documents, Le premier envoi des documents est à la charge de l'établissement. En cas de nouvelle demande de copie du même dossier, les frais de reproduction et d'envoi pourront vous être facturés.

La demande de communication de votre dossier doit être formulée par écrit auprès du directeur de la clinique, par lettre recommandée avec accusé de réception accompagnée d'une copie de la pièce d'identité de la personne concernée ou du livret de famille lorsque la demande est faite par les parents ou la décision de désignation du tuteur.

La transmission des informations demandées se fait au plus tôt après l'observance du délai légal de 48 heures et au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande. Si les informations demandées datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

L'accès indirect s'exerce en demandant que les copies soient envoyées au médecin de son choix.

À l'issue de votre intervention, le dossier est archivé dans un local sécurisé et conservé conformément à la réglementation en vigueur.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ (RGPD)

La clinique **AVICENNE** dispose d'un système informatique destiné à gérer efficacement le fichier de ses patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques cela dans le strict respect du secret médical. Sauf opposition de votre part, formulée par écrit au directeur par lettre recommandée avec accusé de réception, certains renseignements vous concernant feront l'objet d'un enregistrement informatique réservé uniquement à l'usage médical.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi informatique et libertés du 06 janvier 1978, votre médecin traitant pourra vous communiquer ces renseignements ainsi que toute information nécessaire à votre état de santé. Selon l'article 9 2. a) du RGPD (règlement européen de protection des données) n°2016/679, **vous disposez des droits suivants :**

accès, rectification, effacement des données, limitation du traitement, opposition au traitement pour des raisons tenant à sa situation particulière, introduction d'une réclamation auprès de la CNIL .

Durée de conservation de vos données de santé = 20 ans à compter du dernier accès. **Pour faire valoir vos droits : Délégué à la Protection des Données : dpd@iris.re**

LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Ce sont vos volontés, exprimées par écrit, sur les traitements ou les actes médicaux que vous souhaitez ou non, si un jour vous ne pouvez plus communiquer après un accident grave ou à l'occasion d'une maladie grave. Elles concernent les conditions de votre fin de vie, c'est-à-dire de poursuivre, limiter, arrêter ou refuser les traitements ou actes médicaux. Le professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans les directives anticipées, conformément à la législation en vigueur. Nous vous conseillons de les exposer par écrit. Ceci peut-être réalisé sur « Mon espace santé », espace numérique personnel et sécurisé proposé par l'Assurance Maladie et le Ministère de la Santé.

LE DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DES SOINS POUR LES MINEURS

Les décisions concernant votre santé **relèvent de l'autorité parentale**. Cependant, si vous souhaitez garder le secret sur votre état de santé, vous pouvez vous opposer expressément à la consultation de vos représentants légaux. Toutefois, le médecin doit dans un premier temps tenter d'obtenir votre consentement sur cette consultation. Si vous maintenez votre opposition, vous devez néanmoins vous faire accompagner de la personne majeure de votre choix.

LES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Vous pouvez exprimer oralement vos griefs auprès des services de l'établissement : chirurgiens, anesthésistes, infirmiers, aide-soignants, secrétariat, cadres de santé.

En cas d'impossibilité ou si les explications ne vous conviennent pas, vous pouvez adresser une plainte ou une réclamation écrite au directeur de l'établissement. Vous pouvez également faire consigner votre plainte par écrit auprès de la personne avec laquelle vous avez initialement formulé votre réclamation.

Dans cette seconde hypothèse, une copie du courrier vous sera remise. Un formulaire des plaintes et des réclamations est également disponible au niveau du secrétariat d'admission (rez-de-chaussée).

DÉCLARATION D'UN ÉVÉNEMENT INDÉSIRABLE

Vous avez été témoin ou victime d'un événement indésirable au cours de votre prise en charge ?

Vous pouvez le signaler à l'établissement ou effectuer un signalement en ligne sur le <https://signalement.social-sante.gouv.fr>. Votre retour nous aide à améliorer la qualité et la sécurité des soins.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

En tant que patient adulte, vous êtes en droit de désigner une personne de confiance (parent, proche, médecin traitant...) qui sera consultée au cas où vous ne seriez pas en état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire. Cette désignation est valable durant votre séjour. Cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux.

COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Son rôle est :

- de **veiller au respect de vos droits** et de faciliter vos démarches ;
- de **contribuer à l'amélioration de la qualité** de votre **accueil** ainsi que de celui de vos proches ; de **contribuer à l'amélioration de la qualité** de votre **prise en charge**.

Elle est composée :

- d'un président ;
- d'un médiateur médical ;
- d'un médiateur médical suppléant ;
- d'un médiateur non médical ;
- d'un médiateur non médical suppléant ;
- de deux représentants des usagers ;
- de deux représentants des usagers suppléants ;
- du gestionnaire des risques de l'établissement ;
- de la responsable qualité de l'établissement.

Les Représentants des Usagers ont pour mission de veiller à ce que vos droits, en tant que patients, soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Ils appartiennent à une association agréée de santé et sont désignés au sein de l'établissement par l'Agence Régionale de Santé (ARS).

Vous pouvez les contacter par mail ou par téléphone :

M.JARRY - 0692 05 50 56
jarrymichel@gmail.com

Mme CAILLERE - 0692 21 97 42
guylainecailliere@yahoo.com

Mme SINCERE - 0692 60 76 64
sincereketty@gmail.com

En cas de litige, vous pouvez également saisir la Commission Des Usagers en formulant votre demande par écrit au directeur de l'établissement, qui pourra procéder à la saisine d'un médiateur.

ARTICLES DU CODE DE LA SANTÉ PUBLIQUE
CONCERNANT L'EXAMEN DES PLAINTES ET DES
RÉCLAMATIONS :

Article R1112-91 : Tout usager d'un établissement de santé doit être à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92 : 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 représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

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

Article R1112-93 : 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, la 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 intervenir dans la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

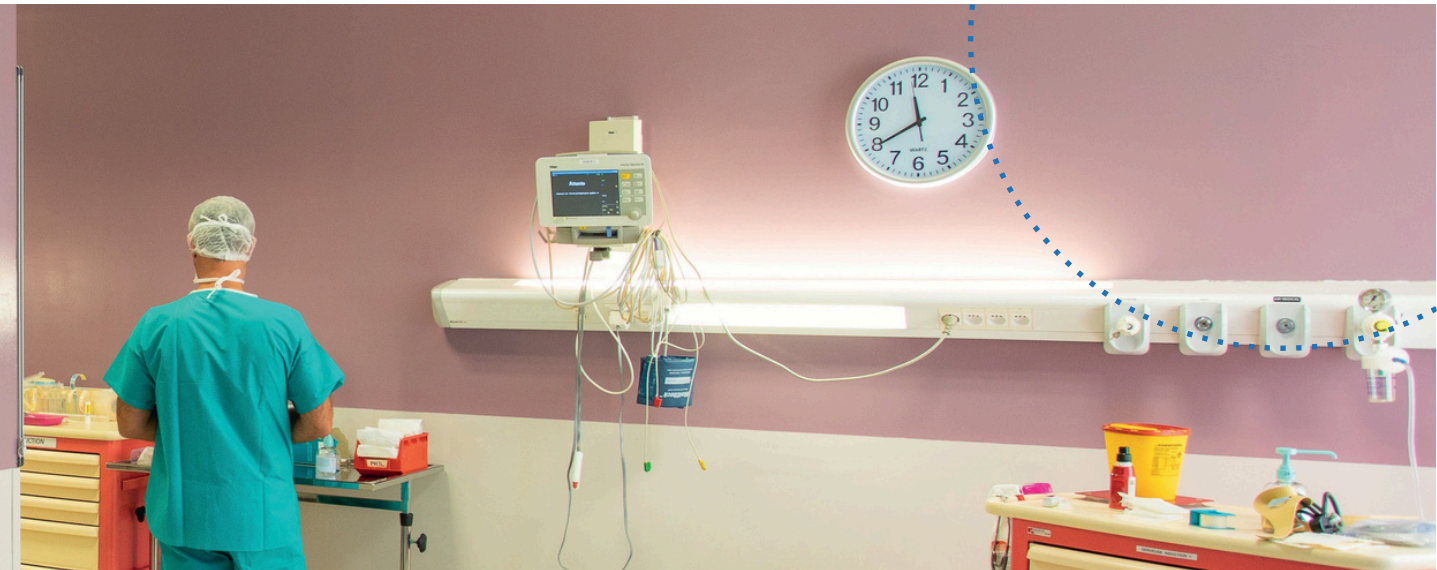
Article R1112-94 : Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.





5

INSTANCES DE LA CLINIQUE



CME : Commission Médicale d'Établissement

COPIL QUALITÉ : Comité de Pilotage de la qualité

COMMISSION QUALITÉ

EOH : Équipe Opérationnelle d'Hygiène

CDU : Commission Des Usagers

COMEDIMS : Commission des Médicaments et Dispositifs Médicaux Stériles

CLUD :
Comité de Lutte Contre la Douleur

DIM :
Département de l'Information Médicale

CDB : Conseil De Bloc

CIV : Cellule Identitovigilance

6

USAGERS, VOS DROITS, CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

PRINCIPES GÉNÉRAUX*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

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

www.sante.gouv.fr

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



7

CHARTE ROMAIN JACOB

UNIS POUR L'ACCÈS À LA SANTÉ
DES PERSONNES EN SITUATION
DE HANDICAP

Valoriser l'image que la
personne en situation de
handicap perçoit
d'elle-même

Valoriser
l'accompagnement

Exprimer
les besoins

Intégrer la santé
au parcours
de vie des personnes
en situation de handicap

Construire une culture
professionnelle
commune

Coordonner
le parcours de santé

Organiser l'accès aux
soins et à la prévention

Faciliter et développer
l'accès aux soins
ambulatoires

Prévenir et adapter
l'hospitalisation avec ou
sans hébergement

Améliorer la réponse aux
urgences médicales

Faciliter le recours
aux technologies de
l'information et de la
communication

Mettre en
oeuvre
et évaluer
la charte

9

LA BOUSSELE RSE D'IRIS SANTÉ : NOTRE GUIDE D'ENGAGEMENT !

Bienvenue au Groupe Iris Santé ! Notre démarche de Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) fédère les initiatives du quotidien afin de concilier la qualité des soins, le développement humain et le respect de notre environnement.

Notre ambition repose sur **3 grands piliers** et **13 engagements** au quotidien :

Pilier Environnement : Soigner durablement

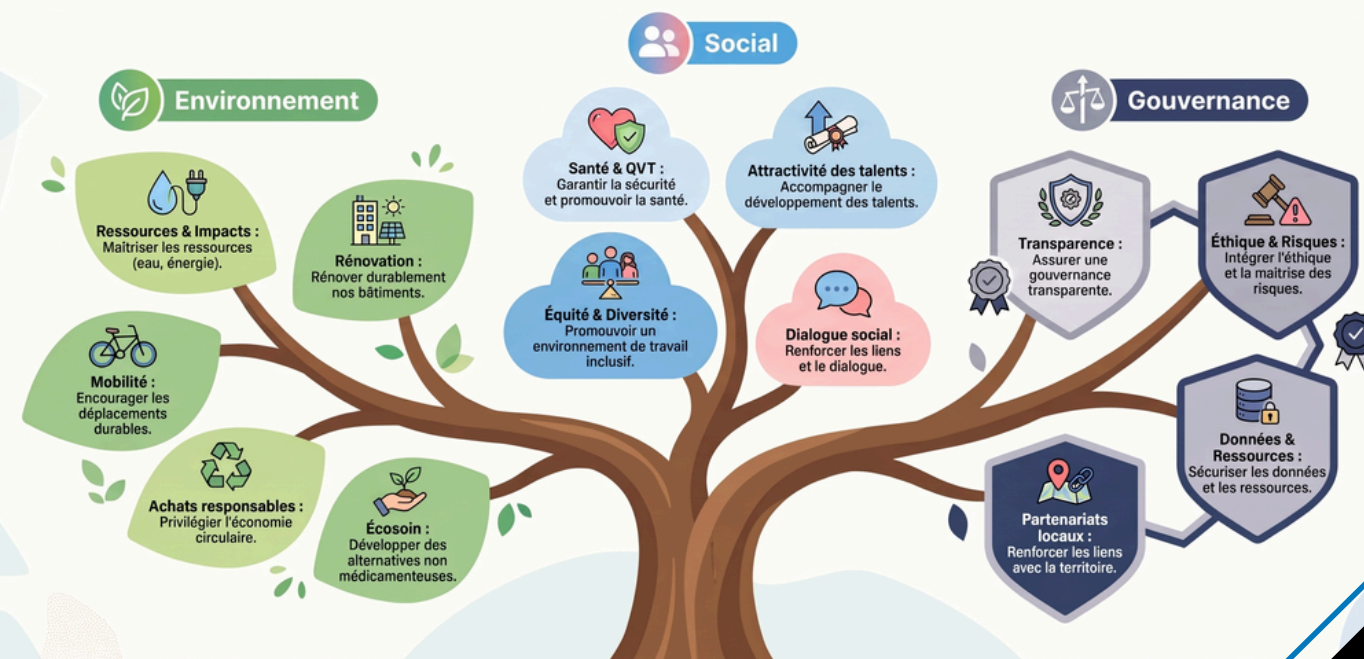
Pilier Social : Grandir et s'épanouir ensemble

Pilier Gouvernance : Agir avec éthique et transparence



Iris Santé : Agir ensemble pour une santé responsable

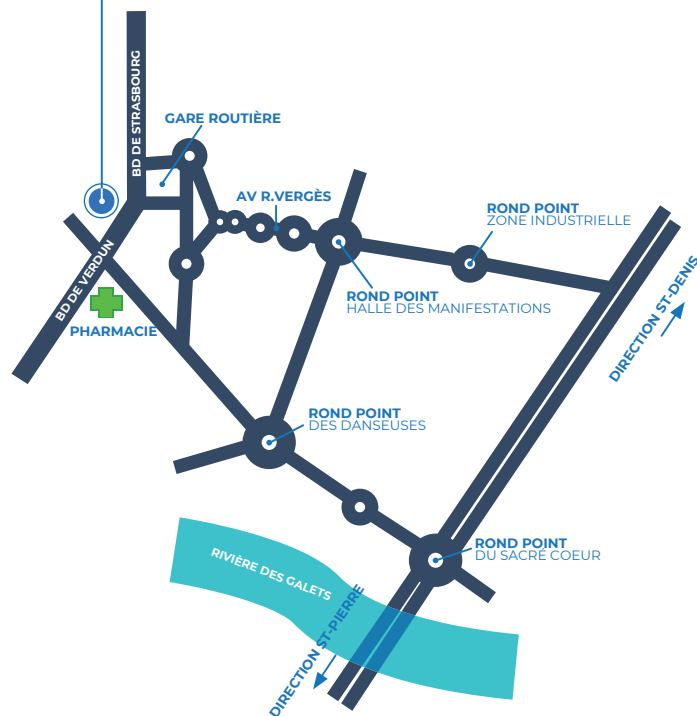
La politique RSE d'Iris Santé repose sur la conviction que l'excellence des soins est indissociable de la performance durable. Elle structure des actions quotidiennes autour de trois piliers pour fédérer les équipes autour d'une vision commune et responsable.



AVICENNE

CLINIQUE DE CHRONIQUE AMBULATOIRE

4 Bis, boulevard de Verdun
CS 61222
97829 LE PORT CEDEX



**ACCUEIL
DE LA CLINIQUE AVICENNE**
0262 42 41 60

Du lundi au vendredi de 07h00 à 18h00

**SUIVEZ-NOUS
SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX**



www.avicenne.re