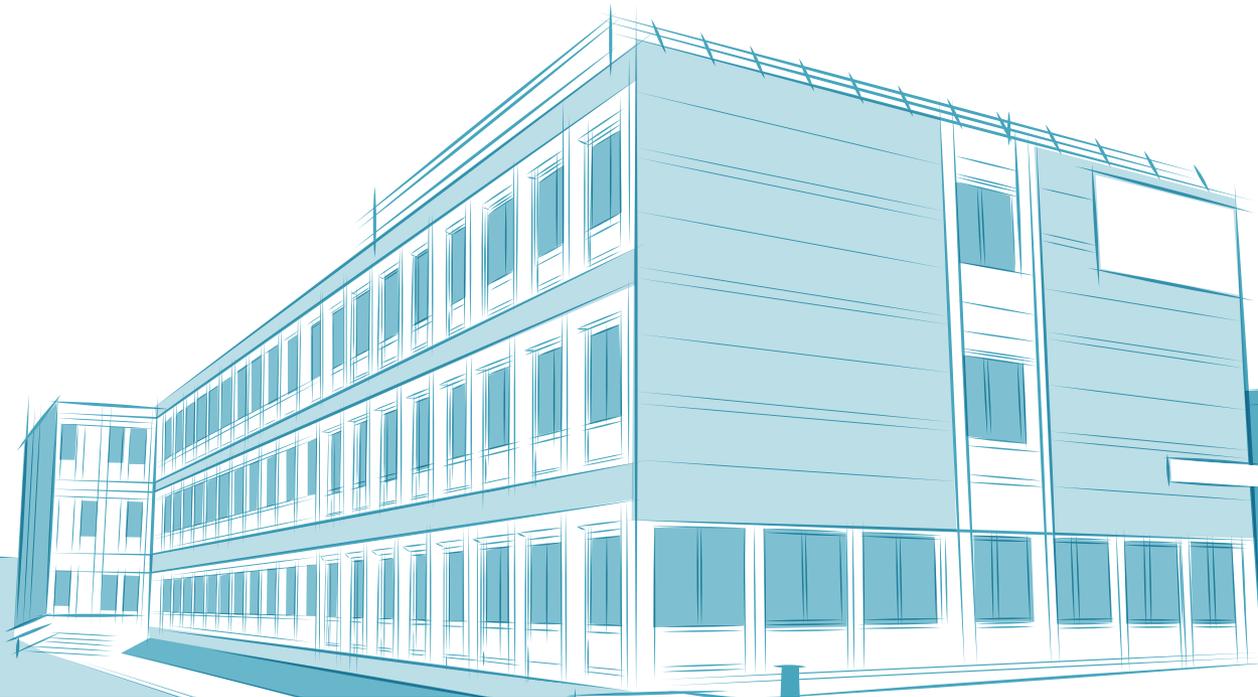


Bienvenue

À LA CLINIQUE DE MAISONS-LAFFITTE



LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



Sommaire

- NOTRE OFFRE DE SOINS
- VOTRE PARCOURS DE SOINS
- VOTRE ADMISSION
- VOTRE SÉJOUR
- VOTRE SORTIE
- DROITS ET INFORMATIONS DU PATIENT
- DEVOIRS DU PATIENT
- NOTRE ENGAGEMENT QUALITÉ

Annexes

- CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE
- PROGRAMME DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES
- ENGAGEMENT CONTRE LA DOULEUR
- LISTE DES PRATICIENS

Notre offre de soins

> Présentation de l'établissement

La Clinique de Maisons-Laffitte est un établissement de proximité spécialisé en médecine gériatrique, avec un service d'urgence. Elle comprend 70 lits et places répartis comme suit :

Nos pôles médicaux

Médecine (70 lits)

- Polyvalente à orientation gériatrique
- 5 lits identifiés Soins Palliatifs
- Polysomnographie (5 lits)

Hospitalisation de jour

- Bilan de chute

Nos consultations spécialisées (libéraux)

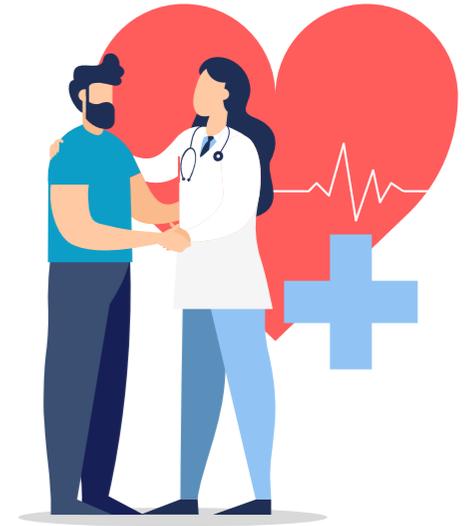
- Cardiologie
- Urologie
- Chirurgie viscérale
- Neurologie
- Chirurgie orthopédique
- Pneumologie
- Polysomnographie
- Gériatrie
- Angiologie
- Gastro-entérologie

Un service de soins infirmiers à domicile (SSIAD)

- 1 IDEC
- 1 infirmière
- 8 aides-soignantes
- 50 places et 9 véhicules

Vivalto Dom

- De la clinique au domicile



Notre plateau technique

Groupe Medika (plateau d'imagerie médicale)

- 1 Scanner
- 1 échographe
- 1 poste de radiologie
- 1 radio panoramique dentaire
- 1 Cone Beam

Un centre de kinésithérapie

- 7 kinésithérapeutes

Un service d'Urgences

Vous soigner, vous accompagner

L'équipe médicale

Votre prise en charge est assurée 24h/24 par des équipes pluridisciplinaires.

- **Un médecin** coordonne votre hospitalisation, assure votre suivi diagnostique et thérapeutique et reste à votre disposition pour toute demande d'information médicale.

L'équipe paramédicale

L'unité qui vous accueille est sous la responsabilité d'un cadre de santé qui sera votre interlocuteur pour lui faire part de vos remarques et attentes en cas de besoin.

- **Les cadres de santé** sont garants de l'organisation, de la qualité et de la sécurité des soins dans les services de soins.

- **Les infirmiers de jour et de nuit** participent avec les médecins à l'évaluation de vos problèmes de santé et effectuent vos soins.

- **Les aides-soignantes** vous aident pour vos soins d'hygiène et de confort.

- **Le brancardier** vous accompagne pour les consultations ou vers les plateaux techniques.

Afin de mieux repérer les différents interlocuteurs, les personnels sont dotés de tenues différentes : tenue blanche avec liseré bleu pour les infirmières et liseré jaune pour les aides-soignantes.

Soins de support

Ces professionnels assurent une prise en charge spécifique. Vous pouvez les contacter par l'intermédiaire de l'équipe soignante ou du cadre du service.

- Un diététicien se tient à votre disposition pour vous délivrer des conseils sur votre régime prescrit.

- Un psychologue propose écoute, soutien et accompagnement en cas de difficulté au cours de votre hospitalisation.

- L'assistante sociale vous aide à résoudre vos problèmes d'ordres familial, professionnel et administratif, vous informe de vos droits et vous aide éventuellement à les faire valoir. Elles évaluent avec vous et votre entourage les solutions les mieux adaptées pour organiser votre sortie et faciliter votre retour à domicile. Pour contacter le service social, adressez-vous au personnel soignant

- Une Infirmière Spécialisée dans la prise en charge de la douleur travaille en étroite collaboration avec l'ensemble des professionnels de santé sur la prise en charge de la douleur pendant votre hospitalisation.

- Les kinésithérapeutes sont disponibles pour tout patient nécessitant une rééducation post-interventionnelle ou d'une kinésithérapie respiratoire.

Votre admission

Les documents nécessaires à ne pas oublier :

- Votre pièce d'identité
- Votre carte vitale
- Votre livret de famille (pour votre enfant)
- Votre carte mutuelle ou une attestation (CMU, AME, Assurance privée)

Pour éviter tout risque d'erreur concernant les différents examens dont vous allez bénéficier, il est impératif de vous munir de documents d'identification fiables, de nous signaler tout changement (adresse, numéro de téléphone, e-mail...) et nous informer si votre carte vitale contient des renseignements erronés sur votre identité.

Des bornes sont à votre disposition pour effectuer la mise à jour de votre carte vitale.

Déroulement de votre admission

Votre admission se fera selon les modalités qui vous auront été communiquées lors de la confirmation de votre séjour dans notre établissement. Vous devrez donc vous présenter à l'heure et à la date convenues.

Les secrétaires des admissions vous orienteront vers le service de soins, et l'équipe paramédicale se chargera de votre installation.

Les médecins et l'ensemble du personnel du service se tiennent à votre disposition pour répondre à toute question particulière.

Une fois dans votre chambre, un infirmier vous expliquera le déroulement de votre séjour, complétera votre dossier de soins.

Si vous êtes non assuré social, ou si vous ne pouvez justifier de l'ouverture de vos droits, il vous sera demandé dès l'entrée, de déposer un chèque de garantie, correspondant au montant de votre hospitalisation.

Un dépôt de caution pourra vous être demandé, pour tout supplément de prestation (téléphone, chambre particulière, télévision...) et en cas d'absence d'accord de prise en charge mutuelle.

Votre séjour de A à Z

Accompagnant

La présence d'un accompagnant aux côtés du patient est possible jour et nuit dans les chambres particulières (selon les disponibilités du service) après accord du personnel soignant et du médecin. L'accompagnant devra respecter les règles du service (sortir de la chambre lors de soins, se conformer aux horaires des repas). La présence d'un accompagnant lors de l'hospitalisation de jeunes enfants, de personnes souffrant d'un handicap mental ou de troubles cognitifs, est recommandée.

Chambres

Les équipements des chambres de l'établissement peuvent varier en fonction du niveau de prestations choisi. Les tarifs sont disponibles à l'accueil sur simple demande. N'hésitez pas à vous rapprocher du personnel des admissions pour tout renseignement. Les nécessités du service ou des obligations médicales peuvent conduire à un changement de lit ou de chambre au cours de votre séjour.

Culte

Vous pouvez demander la venue d'un représentant de votre culte en vous adressant auprès du personnel soignant.

Fleurs

Pour des raisons d'hygiène les plantes et fleurs coupées sont interdites dans l'établissement.

Objets et effets personnels

Pour votre confort, munissez-vous de quelques vêtements (linge de nuit, robe de chambre, pantoufles...) et affaires de toilette (serviette, gant, brosse à dents, dentifrice, savon, rasoir...). L'entretien du linge personnel reste assuré par votre entourage. Lors de votre admission dans le service de soins, un formulaire d'inventaire de vos effets personnels sera établi en votre présence.

N'oubliez pas les boîtiers de rangements de vos lunettes, de vos appareils auditifs, de vos prothèses dentaires...

Il est vivement recommandé d'éviter d'apporter des objets de valeur (bijoux, argent liquide, tablettes...) lors de votre hospitalisation.

Dans tous les cas, ceux-ci sont placés sous votre responsabilité durant toute l'hospitalisation.

L'établissement ne peut être tenu responsable en cas de vol, perte ou détérioration d'objets personnels durant votre séjour.

Médicaments

Apportez vos dernières ordonnances (généraliste/spécialiste). Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie, etc.). Si vous êtes venu(e) avec vos médicaments personnels, vous devez les remettre aux personnels soignants. Ils seront mis en quarantaine. A votre sortie, ils vous seront rendus, s'ils sont toujours prescrits.

Votre séjour de A à Z

Parking

Les règles du code de la route y sont applicables. Les parkings sont payants, les tarifs sont affichés à l'entrée. Merci de respecter les emplacements réservés à la circulation des Urgences, des pompiers et aux personnes handicapées. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule.

L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.

Il est possible de déposer une personne à mobilité réduite à l'entrée de l'établissement et ensuite aller se garer sur les emplacements réservés. La sécurisation des parkings et des locaux est effectuée par l'installation de caméras vidéo avec enregistrement. Selon Loi n° 95-73 du 21/01/95 et Décret n° 96-926 du 17/10/96.

Repas

Les repas sont élaborés sur place suivant des régimes spécifiques conformément aux prescriptions médicales.

Le petit déjeuner est servi à partir de 08h00. Le déjeuner est servi à partir de 12h00.

Le dîner est servi à partir de 18h00.

Téléphone

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone au sein de l'établissement. Pour bénéficier de ce service payant, vous devez en faire la demande lors de votre admission ou au cours de votre séjour auprès de l'accueil général.

Télévision

Toutes les chambres de l'établissement sont équipées d'un téléviseur. Pour bénéficier de ce service payant, vous devez en faire la demande lors de votre admission ou durant votre séjour auprès des membres du personnel qui vous expliqueront la démarche à suivre.

L'usage de la télévision doit se faire dans le respect des autres patients afin de préserver leur repos.

Si vous êtes en chambre double, vous avez la possibilité d'amener votre propre casque ou d'en acheter à l'accueil.

Visites

Les visites s'effectuent de 13h30 à 19h30.

Les visiteurs devront quitter la chambre lors de la visite du médecin ou lors des soins infirmiers. Pour préserver le repos des patients, les visites doivent être brèves, pas trop bruyantes.

Les visites sont interdites aux enfants de moins de 15 ans. Nous invitons les visiteurs à procéder à une hygiène des mains avec le produit hydroalcoolique mis à disposition, et à différer leur venue s'ils sont malades (grippe, rhume, gastro-entérite, etc.).

Wifi

Sur demande, l'établissement peut vous fournir un accès au réseau Wi-Fi. Adressez-vous à l'accueil général pour toute information.

Votre sortie



La décision de sortie

Le moment de la sortie est préparé avec l'équipe du service de soins dans lequel vous séjournerez. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à contacter le cadre de soins ou l'assistante sociale. La sortie est une décision médicale, le médecin responsable de votre prise en charge vous indiquera la date et les modalités de votre sortie. Afin d'assurer la continuité des soins, un certain nombre d'indications médicales vous sont remises :

Un rendez-vous pour un pansement ou une visite de contrôle,

Une ordonnance pour les soins immédiats à poursuivre après avoir quitté l'établissement, Un compte-rendu médical sera adressé à votre médecin traitant par courrier ou par messagerie sécurisée.

Formalités de sortie

Avant de vous présenter auprès du personnel d'admission pour effectuer les formalités de

sortie, vérifiez que vous n'avez oublié aucun objet personnel dans votre chambre.

Pensez à récupérer auprès du personnel paramédical, vos ordonnances de sortie, vos clichés de radiologie...

Règlement des frais d'hospitalisation

Forfait journalier

À votre charge sauf si vous bénéficiez de l'article 115, de la CMU (Couverture Mutuelle Universelle), AME (Aide Médicale de l'Etat), d'un régime local (Alsace/Lorraine) ou si vous êtes en accident du travail.

Ticket modérateur

Si les frais de séjour sont pris en charge à 80% par votre caisse d'assurance maladie (régime général ou spécifique), les 20% restants (ticket modérateur) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle. Vous êtes dispensé du paiement si vous bénéficiez de la CMU, ALD, AME, ACS, invalidité ou pour un accident du travail.

Règlement des frais d'hospitalisation

01 30 86 36 01

Du lundi au jeudi de 9h00 à 15h00

Votre sortie

Forfait PAT (participation assuré transitoire)

Il demeure à votre charge sauf si vous êtes bénéficiaire de l'art. 115 si vous êtes en A.L.D. (Affection Longue Durée), invalidité ou A.T. (Accident du Travail).

Dépassements d'honoraires

Les médecins exercent dans l'établissement à titre libéral en secteur 1 (secteur conventionné) ou secteur 2 (secteur conventionné à honoraires libres). Les dépassements d'honoraires sont à votre charge si les praticiens qui assurent vos soins ont opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres (secteur II), ce qui les autorise à pratiquer ces dépassements.

Si vous n'êtes pas assuré social

Vous êtes redevable de la totalité des frais. Un devis d'hospitalisation sera établi. Le règlement de ce devis se fera lors de votre admission et une facture acquittée sera établie lors de la sortie.

Frais supplémentaires

La chambre particulière, les frais de téléphone et de télévision sont à votre charge si vous y avez eu recours.

Mutuelle complémentaire

Vous pouvez être dispensés du paiement des frais sus mentionnés en tout ou partie selon le niveau de prise en charge de votre mutuelle.

Justificatifs de séjour

Lors de la régularisation de votre dossier de sortie, 2 bulletins d'hospitalisation vous sont remis : 1 pour votre centre de sécurité sociale, 1 pour votre employeur. Après le règlement complet de votre dossier et le règlement

des dépassements d'honoraires, une facture acquittée vous sera remise pour permettre éventuellement le remboursement par votre mutuelle ainsi que le chèque de caution.

Transport

Selon votre état de santé, le médecin peut vous prescrire, lors de votre sortie, un transport en ambulance, VSL ou taxi, et vous délivrera alors un bon de transport. Ce document est nécessaire pour obtenir le remboursement auprès de votre centre de sécurité sociale. Selon votre état de santé, le médecin peut vous prescrire, lors de votre sortie, un transport en ambulance, VSL ou taxi, et vous délivrera alors un bon de transport. Ce document est nécessaire pour obtenir le remboursement auprès de votre centre de sécurité sociale (dans certains cas, vous pouvez être dispensé du règlement auprès du transporteur).

Si vous souhaitez réserver un taxi, adressez-vous aux hôtesses d'accueil le jour de votre sortie.

Dans les autres cas : votre sortie sera organisée par vos propres moyens

Règles de facturation

Art. L. 111-3 du CSP

Toute personne a droit, à sa demande, à une information délivrée par les établissements et services de santé publics et privés, sur les frais auxquels elle pourrait être exposée à l'occasion d'activités de prévention, de diagnostic et de soins et les conditions de leur prise en charge. Les professionnels de santé d'exercice libéral doivent, avant l'exécution d'un acte, informer le patient de son coût et des conditions de son remboursement par les régimes obligatoires d'assurance maladie.

Droits et devoirs du patient

Commission des usagers

Dans chaque établissement de santé, une Commission Des Usagers a pour mission de veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil des personnes malades et de leurs proches et de la prise en charge. Cette commission facilite les démarches de ces personnes et veille à ce qu'elles puissent, le cas échéant, exprimer leurs griefs auprès des responsables de l'établissement, entendre les explications de ceux-ci et être informées des suites de leurs demandes. Elle est consultée sur la politique menée dans l'établissement en ce qui concerne l'accueil et la prise en charge, elle fait des propositions en ce domaine et elle est informée de l'ensemble des plaintes ou réclamations formées par les usagers de l'établissement ainsi que des suites qui leur sont données. A cette fin, elle peut avoir accès aux données médicales relatives à ces plaintes ou réclamations, sous réserve de l'obtention préalable de l'accord écrit de la personne concernée ou de ses ayants droit si elle est décédée.

Les membres de la commission sont astreints au secret professionnel dans les conditions définies par les articles 226-13 et 226-14 du code pénal.

Il est également possible de prendre contact avec les représentants des usagers via l'adresse suivante : **epm.usagers@vivalto-sante.com**

La liste nominative des représentants des usagers ainsi que les associations qu'ils représentent est disponible sur demande à l'accueil de la clinique.

En cas de contestation ou de réclamation, vous pouvez contacter la direction de l'établissement via le formulaire de notre site web ou bien écrivant par mail à mla.contact@vivalto-sante.com

Personne de confiance

Art. L. 1111-6. - Toute personne majeure peut désigner une personne de confiance qui peut être un parent, un proche ou le médecin traitant, et qui sera consultée au cas où elle-même serait hors d'état d'exprimer sa volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin. Cette désignation est faite par écrit. Elle est révocable à tout moment. Si le malade le souhaite, la personne de confiance l'accompagne dans ses démarches et assiste aux entretiens médicaux afin de l'aider dans ses décisions. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, à moins que le malade n'en dispose autrement.

Les dispositions relatives à 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.

Droits et devoirs du patient

Dossier médical

Loi du 4 Mars 2022

Art. L. 1111-7. - Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé, détenues par des professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment des résultats d'examen, comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et prescriptions thérapeutiques mis en œuvre, feuilles de surveillance, correspondances entre professionnels de santé, à l'exception des informations mentionnant qu'elles ont été recueillies auprès de tiers n'intervenant pas dans la prise en charge thérapeutique ou concernant un tel tiers.

Elle peut accéder à ces informations directement ou par l'intermédiaire d'un médecin qu'elle désigne et en obtenir communication, dans des conditions définies par voie réglementaire au plus tard dans les huit jours suivant sa demande et au plus tôt après qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures aura été observé. Ce délai est porté à deux mois lorsque les informations médicales datent de plus de cinq ans.

Sous réserve de l'opposition prévue à l'article L. 1111-5, dans le cas d'une personne mineure, le droit d'accès est exercé par le ou les titulaires

de l'autorité parentale, à la demande du mineur, cet accès a lieu par l'intermédiaire d'un médecin. En cas de décès du malade, l'accès des ayants droit à son dossier médical s'effectue dans les conditions prévues par le dernier alinéa de l'article L. 1110-4.

La consultation sur place des informations est gratuite lorsque le demandeur souhaite la délivrance de copies, quel qu'en soit le support, les frais laissés à sa charge ne peuvent excéder le coût de la reproduction et, de l'envoi des documents.

Le délai de conservation du dossier médical est de 20 ans. Ce délai commence à courir à compter de la date du dernier séjour ou de la dernière consultation externe du patient dans l'établissement.

Exceptions

Si le patient décède moins de 10 ans après son dernier passage dans l'établissement, le dossier est conservé pendant une durée de 10 ans à compter de la date du décès.

La mention des actes transfusionnels pratiqués et, éventuellement, la copie de la fiche d'incident transfusionnel sont conservées pendant 30 ans à partir de la date de l'acte transfusionnel.

is, dans cette hypothèse, le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne de confiance antérieurement désignée, soit la révoquer.

Accès au dossier médical

Pour obtenir la communication de votre dossier médical nous vous invitons à nous contacter par mail à mla.contact@vivalto-sante.com

Droits et devoirs du patient

Directives anticipées

LOI LEONETTI - Loi n° 2005-370 du 22 avril 2005 relative aux droits des malades et à la fin de vie

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 le cas où elle ne serait pas, à ce moment-là, en capacité d'exprimer sa volonté.

Si vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté, vos directives anticipées permettront au médecin de connaître vos souhaits concernant la possibilité de limiter ou d'arrêter les traitements en cours.

Le document est valable 3 ans et peut-être à tout moment modifié, partiellement ou totalement.

Protection des données (RGPD)

Certains renseignements vous concernant, recueillis par le CHP de l'Europe au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique (sauf opposition motivée de votre part).

Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales durant votre séjour et à l'établissement de statistiques. (En application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L 710-6 du Code de la santé publique) et sera conservé pendant la durée légale en vigueur. Conformément à la déontologie médicale, aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection des données (UE

Si vos directives anticipées sont déjà rédigées, signalez-le à votre Médecin Référent dès l'entrée dans l'établissement. Pour toute information concernant les directives anticipées, vous pouvez vous adresser au Médecin Référent ou à la Psychologue de l'établissement.

Loi du 5 mars 2007 portant réforme de la protection juridique des majeurs, entrée en vigueur le 1er janvier 2009.

La loi reconnaît toute personne sous tutelle dans sa dignité de personne, c'est ainsi que même si son autonomie est limitée, son consentement personnel doit être recherché en matière de soins de santé (art. L111-4 du Code de la Santé Publique).

2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation et d'opposition au traitement et du droit à la portabilité auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier (Articles 26, 27, 34, 40 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'Information, aux fichiers et aux libertés et articles 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 du Règlement général sur la protection des données).

Vous pourrez également en faire la demande par simple courrier adressé au directeur de l'établissement.

Le délégué à la protection des données est joignable par courrier à son intention à l'adresse de l'établissement ou par mail dpd@vivalto-sante.com.

Droits et devoirs du patient

Dans l'intérêt de tous, il vous est demandé de toujours veiller à :

- Respecter et permettre le repos des autres patients. Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des patients, il vous est donc demandé de respecter le calme (présence limitée à deux proches lors de visites). Pensez également à emmener un casque ou des écouteurs pour écouter votre musique ou regarder la télévision.
- Ne pas gêner le fonctionnement du service et établir des relations cordiales et respectueuses avec l'ensemble des intervenants.
- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements au sein de l'établissement.
- Maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition.

Pour votre sécurité et votre bien-être :

- Vous vous trouvez dans un établissement de santé et un lieu public. Il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement de santé conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006 (Loi Evin). De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.
- Aucun produit illicite et boisson alcoolisée n'est toléré au sein de l'établissement y compris pour les visiteurs.
- Il est interdit d'introduire un animal au sein de l'établissement.
- N'emmenez aucun objet de valeur. Au besoin, nous pouvons les placer dans un coffre à votre demande ou dans le coffre de votre chambre s'il y en a d'existant. L'établissement décline toute responsabilité pour les objets de valeur que vous conserveriez dans votre chambre.
- En cas d'incendie au sein de l'établissement, gardez votre calme et suivez les indications du personnel formé à ce type d'incidents. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Nous vous demandons d'en prendre connaissance.



Notre engagement qualité

Une démarche continue d'amélioration de la qualité

Depuis sa création, le Centre Hospitalier Privé de l'Europe, est engagé dans une démarche continue d'amélioration de la qualité et la sécurité des soins inscrite dans la politique qualité et sécurité des soins de l'établissement. Afin de garantir une qualité de prise en charge globale et personnalisée, des soins performants et adaptés à l'état de santé de chaque patient avec un haut niveau de sécurité, les axes prioritaires fixés par la Direction sont :

- Promouvoir les valeurs de professionnalisme, d'engagement, de bien-être patients et de solidarité, partagées par l'ensemble des professionnels de l'établissement ;
- Ancrer la culture de qualité et sécurité des soins auprès des professionnels, des patients, et de leur entourage, afin d'améliorer le parcours du patient à toutes les étapes de sa prise en charge dans notre établissement ;
- Garantir la qualité des informations délivrées au patient et à son entourage en termes de contenu et de confidentialité au cours de son séjour dans notre établissement et lors de sa sortie ;
- Garantir le respect des droits du patient par la mise en œuvre de formations et de pratiques de bientraitance, ainsi que d'une réflexion éthique permanente ;
- Offrir des soins personnalisés au plus près des attentes et des besoins des patients ; Evaluer et améliorer en permanence les pratiques professionnelles en axant nos travaux sur des enjeux de santé publique et les prises en charge spécifiques à notre établissement.
- Mettre en œuvre des programmes d'éducation thérapeutique et développer les actions éducatives afin que le patient soit acteur de sa santé pendant son séjour puis en dehors de l'établissement

La Direction de la Qualité et de Gestion des Risques, et les instances composées de professionnels spécialisés entre autres dans les domaines de l'hygiène, de l'alimentation, de la prise en charge de la douleur, de la maîtrise des risques, et de l'éthique garantissent la mise en œuvre effective de ces actions.

Les programmes d'action du CLIN (Comité de Lutte Contre les Infections Nosocomiales) et du CLUD (Comité de Lutte Contre la Douleur) sont annexés au présent livret.

Notre engagement qualité

La certification

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé est une procédure d'évaluation externe. Elle est obligatoire et intervient périodiquement tous les 4 à 6 ans. Réalisée sur la base d'un référentiel élaboré par la Haute Autorité de Santé, elle apprécie le système de management de la qualité, mais également des aspects spécifiques de l'organisation des soins et les démarches d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP). Cette procédure a pour objectifs d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient, de promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration, de renforcer la confiance du public par la communication des résultats.

Pour plus de renseignements rendez-vous sur : www.has-sante.fr

Recueil de satisfaction des patients

Vous pouvez être sollicité pour répondre à ce questionnaire national mis en place à l'initiative du Ministère de la Santé. A cette fin, votre adresse mail vous sera demandée lors de votre admission. Il est important d'y répondre, cela nous permet d'améliorer la qualité de prise en charge des patients.

Identito-vigilance

Assurer votre sécurité est l'une de nos priorités. Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins : Vous serez sollicité durant tout le séjour pour rappeler votre identité et vous porterez un bracelet d'identification.

Evenements sanitaires indésirables

Un portail national (signalement-sante.gouv.fr) peut être utilisé par les usagers pour déclarer un certain nombre d'événements sanitaires indésirables. C'est une passerelle qui favorise l'envoi automatique des signalements aux autorités sanitaires pour les événements associés à :

- Un événement indésirable grave associé aux soins (EIGS).
- Une vigilance réglementée : médicament, dispositif médical, produits alimentaires, cosmétiques, tatouages, produits toxiques, etc. Un incident de sécurité du système d'information.

Charte du patient hospitalisé

Les principes généraux de la charte de la personne hospitalisée sont annexés au présent livret. Le document intégral est disponible en plusieurs langues et en braille, et accessible sur le site internet : www.sante.gouv.fr et peut également être obtenu gratuitement, sur simple demande auprès de l'accueil.



VIVALTO
SANTÉ

Clinique
de Maisons-Laffitte