



Livret d'accueil

VOTRE ADMISSION

Décision d'hospitalisation.....	4
Consultation anesthésie.....	4
Organiser votre séjour, ce que vous devez apporter.....	5
Les frais de séjour.....	5
Le jour de votre hospitalisation.....	5

VOTRE SÉJOUR

Votre séjour.....	6
-------------------	---

VOTRE SORTIE

Sortie : une décision médicale.....	8
Préparez-la très tôt.....	9

CHIMIOTHÉRAPIE AMBULATOIRE

.....	9
-------	---

CHIRURGIE AMBULATOIRE

Conseils pratiques avant votre opération.....	10
Votre admission.....	11
L'intervention.....	11

DÉROULEMENT DE VOTRE SÉJOUR

Retour en chambre.....	12
Espace d'aptitude à la rue.....	12
Votre sortie.....	12

PLAN DE L'HÔPITAL PRIVÉ PASTEUR

.....	14
-------	----

DROITS ET OBLIGATIONS

Le dossier médical.....	16
Informatique, fichiers et liberté (CNIL).....	16
Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions.....	17
Les directives anticipées.....	18
Charte de la personne hospitalisée.....	19
L'hémovigilance.....	20
Comité de Lutte contre les Infections associées aux soins.....	21
Comité de Lutte contre la Douleur.....	21
Démarche qualité.....	22
Indicateurs pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins.....	22
Carnet de santé.....	23
Transfert.....	23
Visites.....	23
Le tabac.....	23
Détérioration.....	23

PARTENARIAT

Institut de Formation d'Aides Soignants Soigner, écouter, respecter, informer... ..	24
Don d'organes.....	24

ACCESSIBILITÉ

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap.....	25
--	----

MIEUX CONNAÎTRE L'HÔPITAL PRIVÉ PASTEUR

Hommage aux fondateurs.....	26
L'Hôpital privé Pasteur aujourd'hui.....	26
Notre équipe.....	27

NOS PARCOURS DE SOINS

CHIRURGIE

Chirurgie générale, gynécologie, viscérale,

Ophthalmologie,

Orthopédie, traumatologie, chirurgie du sport

Plastique, reconstructrice, esthétique,

Stomatologie

Urologie, Explorations fonctionnelles et anorectales

Concertation médicale en cancérologie

MÉDECINE INTERVENTIONNELLE

Explorations digestives, endoscopie

Sphinctérotomie biliaire, écho endoscopie

MÉDECINE

Anesthésie réanimation

Médecine interne

Oncologie médicale

Kinésithérapie

Radiothérapie, cobalthérapie

Urgences

Madame, Monsieur,

Permettez-moi au nom de l'ensemble des médecins, du personnel paramédical et administratif de vous souhaiter la bienvenue à l'hôpital privé Pasteur, et de formuler le vœu que votre séjour se passe aussi agréablement que possible et réponde à votre attente.

Être hospitalisé(e), même brièvement, constitue toujours une épreuve source de stress et souvent d'angoisse. Vous trouverez, j'en suis sûre, tout au long de votre parcours au sein de notre établissement, un climat de confiance, la qualité d'écoute et de soins que vous attendez.

Pour ce faire, votre établissement en centre-ville, ne cesse d'évoluer, de s'adapter aux nouvelles pratiques médicales, à l'informatisation et aux exigences de nos tutelles. Soyez sûrs de notre dévouement à votre service et bon séjour.

Dr C. BERNARD
Présidente CME

ACCUEIL

AMBULATOIRE



Décision d'hospitalisation

Votre état de santé vous amène à être hospitalisé(e) dans notre établissement.

Pour répondre au mieux à vos préoccupations, vous fournir les informations utiles au bon déroulement de votre séjour, nous avons pensé et conçu ce livret d'accueil à votre intention.



Consultation anesthésie

Après votre consultation avec votre chirurgien, un rendez-vous en consultation d'anesthésie devra être programmé.

Prenez un rendez-vous de consultation :

- auprès de la secrétaire de votre chirurgien,
- sinon en appelant le service des admissions au 02 32 38 95 79.

Cette consultation est obligatoire avant toute intervention.

Cette rencontre, avec un médecin anesthésiste, a pour but de mieux vous connaître et de recueillir toutes les informations utiles sur votre état de santé, de choisir avec vous le type d'anesthésie le mieux adapté à l'intervention prévue. Nous vous demandons de lire attentivement le document qui vous sera remis lors de cette consultation et d'en respecter scrupuleusement les recommandations.

Il vous sera demandé lors de ce rendez-vous de remettre en main propre au médecin :

- Le formulaire d'hospitalisation remis par le chirurgien.
- Le questionnaire pré-anesthésique rempli.
- Votre carte de groupe sanguin.
- Vos derniers examens biologiques, radiographiques et électrocardiographiques.
- Vos ordonnances des traitements en cours.
- Votre carte Vitale.

À l'issue de ce rendez-vous, le dossier de pré-admission sera établi. Cette démarche est importante, elle permet d'établir votre dossier administratif et d'enregistrer votre réservation de séjour.

BON À SAVOIR

Les suppléments liés à votre confort personnel (chambre individuelle, téléphone, télévision, etc...) et les éventuels dépassements d'honoraires demandés par certains médecins sont à votre charge ou à celle de votre complémentaire santé.

MUTUELLE

Nous vous conseillons de vous rapprocher de votre mutuelle pour obtenir un justificatif de prise en charge des frais non couverts par votre organisme d'assurance maladie. Vous pouvez nous le faire parvenir par email contact.cpe@vivalto-santé.com ou par fax au 02 32 38 95 32

Les admissions s'effectuent entre 7 h 30 et 17 h 00 (entrée n° 1).

Organiser votre séjour, ce que vous devez apporter

Pour constituer votre dossier administratif,

- Le formulaire d'hospitalisation,
- Une pièce d'identité officielle nécessaire à la vérification de votre identité,
- Votre carte Vitale à jour ou à défaut une attestation papier de droits ouverts à un organisme d'assurance maladie,
- Tout justificatif attestant de l'ouverture de droits particuliers (CMU; AME; prise en charge à 100 %, Carte Européenne d'assurance maladie...),
- Votre carte mutuelle à jour (ou autre organisme) complémentaire,

En cas de protection juridique (majeur protégé), merci de l'indiquer dès la consultation d'anesthésie.

Les frais de séjour

Les tarifs en vigueur vous sont **présentés dans un tableau récapitulatif joint au livret d'accueil et sont affichés à l'accueil de l'établissement.** Selon votre prise en charge, il pourra vous être demandé de vous acquitter de frais liés à votre séjour ou aux prestations spécifiques.

Le jour de votre hospitalisation

Pensez à rapporter :

- Une pièce d'identité,
- Un moyen de paiement pour :
 - le règlement de vos suppléments hôteliers lors de votre sortie (chambre particulière, téléphone, télévision)
 - le règlement d'un éventuel dépassement d'honoraires des praticiens (chirurgiens, anesthésistes ou spécialistes).





Les mineurs

Les mineurs doivent être accompagnés à leur arrivée et à leur départ d'un parent ou de leur représentant légal afin de régler les formalités administratives. De plus, il est indispensable de signer préalablement l'autorisation d'opérer.

Votre séjour

À remettre à L'INFIRMIÈRE dès votre entrée

Pour toute hospitalisation :

- Vos derniers résultats d'examens sanguins s'ils sont demandés.
- Vos résultats d'imagerie médicale (radiographie, scanner, IRM) en rapport avec cette hospitalisation.
- Votre dernier bilan de cardiologie.
- Le carnet de santé (en cas d'hospitalisation d'un mineur).
- Votre ordonnance et vos médicaments personnels afin de poursuivre votre traitement.

Et si intervention :

- Le questionnaire d'anesthésie incluant :
 - Le formulaire de désignation de la personne de confiance.
 - L'autorisation d'opérer.
 - L'attestation de votre consentement libre et éclairé complété par le chirurgien et l'anesthésiste.
- Pour toute chirurgie en ambulatoire : le passeport ambulatoire « lu et complété ».
- Pour toute chirurgie en hospitalisation : le passeport hospitalisation « lu et complété ».

Hôtellerie

Plusieurs choix de chambres sont possibles :

- À 2 lits à confort particulier: avec cabinet de toilette, télévision et téléphone.
- Individuelle à confort particulier: avec cabinet de toilette équipé ou non d'une douche, d'un coffre ou d'un placard à code, télévision et téléphone (dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous auriez à en acquitter le montant au moment de la sortie). L'attribution des chambres individuelles est accordée en fonction de leur disponibilité le jour de votre admission.

Affaires personnelles à apporter

- Linge de toilette: plusieurs gants et serviettes.
- Affaires de toilette habituelles.
- Chaussons.
- Pyjamas ou chemises de nuit en nombre suffisant.
- Serviettes de table, mouchoirs.
- Boîte adaptée à vos lentilles de contact, à vos lunettes ou appareil dentaire.
- L'entretien de votre linge personnel reste à votre charge; cependant, en cas d'absolue nécessité, nous pourrions assurer ce service.



SI VOUS SOUHAITEZ QUE VOTRE PRÉSENCE NE SOIT PAS DIVULGUÉE

Signalez-le dès votre admission, le service accueil fera le nécessaire pour préserver votre anonymat.

Location télévision

Toutes les chambres sont équipées de téléviseurs. Vous bénéficiez, en accès libre et dès votre arrivée, d'une chaîne d'information gratuite. Pour vous abonner au bouquet unique payant (27 chaînes en qualité numérique), composez le 9 via le téléphone situé dans votre chambre. Ce numéro est accessible de 7h30 à 20h. En dehors de cet horaire composez le 1352.

Location téléphone (Accès international)

Les communications ne sont pas comprises dans les frais de séjour. Lors de votre arrivée votre numéro personnel vous sera communiqué.

Pour appeler l'extérieur: composez le 0, puis composez le numéro une fois la tonalité obtenue.

Pour obtenir le standard: composez le 9.

Les téléphones portables doivent être éteints. Leur usage est interdit dans les parties communes de l'établissement afin de ménager le repos des patients et en raison d'un risque d'interférence avec certains dispositifs médicaux (circulaire du 09/10/95). Leur utilisation est toutefois tolérée dans les chambres, sauf en Unité de Surveillance Continue, en veillant au repos des autres patients.

Accompagnement (en chambre particulière seulement)

Sur votre demande, vous pouvez être accompagné(e) par un membre de votre entourage.

Des repas pourront lui être servis sur place aux mêmes heures que les vôtres. Nous vous remercions d'en faire la commande la veille, au plus tard le matin avant 9 h 30 (même chose en cas d'annulation).

Les visites

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans tout l'établissement. Nous vous demandons de le respecter.

Les visites sont autorisées de 11 heures à 20 heures.

Il est recommandé de limiter le nombre de visiteurs par patient.

BON À SAVOIR

Nous vous rappelons également que les enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisés à circuler dans l'enceinte de l'établissement.



Les repas

Si vous êtes habituellement soumis à un régime particulier, nous vous demandons d'en informer l'infirmière.

Des aménagements sont possibles grâce à la carte de remplacement. La commande est effectuée la veille par une hôtesse sous le contrôle de l'équipe soignante afin de vous aider dans le respect de votre régime et de votre état de santé.

Il est demandé aux familles de respecter les prescriptions médicales et de se renseigner auprès du service avant d'apporter nourriture ou boisson.

Les repas sont servis :

- à partir de 8 h (petit-déjeuner),
- à partir de 12 h (déjeuner),
- à partir de 18 h (dîner).

Des distributeurs de boissons chaudes et froides et friandises sont à votre disposition dans le hall d'accueil et au service des urgences.

Valeurs

Gardez avec vous le strict nécessaire. La direction ne pouvant être responsable des objets de valeurs conservés dans les chambres, il est recommandé d'en solliciter le dépôt au coffre central auprès du service administratif. En cas de dépôt au coffre central, le service administratif pourra vous restituer vos biens du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 17 heures. Aussi anticipez votre sortie si celle-ci est tardive ou programmée le week-end.

Votre sortie

Sortie : une décision médicale

Votre sortie est décidée par le médecin responsable de votre hospitalisation. Pensez à lui demander, les documents indispensables à votre sortie : arrêt de travail ou prolongation d'arrêt de travail.

Vous devez privilégier votre sortie avec un accompagnant de votre famille. La décision de sortie par ambulance ou taxi relève d'une prescription médicale.

Attention : si vous êtes un patient mineur, toute sortie ne peut se faire qu'en présence d'un parent ou de son représentant légal.

Horaires bureau des sorties (Rez-de-chaussée) :

Ouvert du lundi au vendredi de 9 heures à 16 h 30.

Le samedi de 9 heures à 12 heures et de 12 h 45 à 16 h 30.

Le dimanche et jour férié, s'adresser à l'hôtesse d'accueil.

Préparez-la très tôt !

Avant votre départ, **n'oubliez pas de reprendre les documents médicaux** remis à l'infirmière lors de votre admission et vos clichés d'imagerie. Un document de liaison à la sortie vous sera remis, avec un maximum d'informations résumant votre séjour.

Un compte rendu de votre hospitalisation sera envoyé à votre médecin traitant ou au médecin que vous avez désigné.

N'hésitez pas à **demandez conseil auprès de l'équipe soignante sur la manière d'appliquer les prescriptions** et règles d'alimentation que vous devez suivre.

Pour une hospitalisation de plus de 24 heures et avant votre départ, vous devez vous rendre **au service « sorties »**, pour régler les sommes éventuellement à votre charge (prévoyez vos moyens de paiement).

Chimiothérapie ambulatoire

L'hôpital privé Pasteur est spécialisé dans le traitement du cancer. Une prise en charge globalisée est proposée et commence avec le dépistage dans le service de radiologie ou le centre d'endoscopie et se poursuit avec la chirurgie et/ou les traitements de chimiothérapie ambulatoire et/ou radiothérapie.

Un carnet de liaison vous sera remis en début de traitement par les infirmières du service. Il vous apportera les détails pratiques de votre prise en charge.



Partenariat associatif

Depuis 2012 l'Association Soins Palliatifs 27 intervient à l'Hôpital Privé Pasteur. Cet accompagnement se propose de répondre aux besoins des grands malades et leurs proches : soutien psychologique, social et spirituel dans le respect inconditionnel de la personne.

Le réseau de soins

L'Hôpital Privé Pasteur fait partie du réseau de soins établi dans le cadre de la prise en charge en cancérologie. Il adhère :

- Au Réseau Onco-Normand : www.onco-normand.org
- Au Centre de Coordination en Cancérologie (3C) Évreux-Vernon.
- Au réseau tumorothèque (RHAT).

Ces structures permettent le partage de compétences des établissements spécialisés en cancérologie et la mise en œuvre des préconisations inscrites au plan cancer national.



Conseils pratiques avant votre opération

Consignes préopératoires

Vous devez suivre scrupuleusement les recommandations qui vous ont été prescrites par votre médecin spécialiste, au cours de la consultation.



- Prenez une douche le jour de votre intervention selon les recommandations de votre médecin spécialiste et selon le livret douche qui vous a été remis.
- Ne fumez pas, ne vapotez pas et ne consommez pas d'alcool.
- Restez à jeun 6 heures avant votre entrée (pas de boisson, pas de bonbon, pas de chewing-gum, pas de tabac ni vapote).
- N'absorbez pas d'aliment solide ni liquide.
- Ne mettez ni bijou (y compris l'alliance), ni maquillage, ni vernis à ongles, ni piercing.
- Prévoyez le nécessaire pour enlever les lentilles de contact.

IMPORTANT

Les enfants :

Recommandations concernant toute intervention chirurgicale :

Prendre la température la veille.

Prévenir un médecin anesthésiste de toute modification de son état survenant la veille de l'intervention (exemple : fièvre supérieure à 38 °C, rhume, diarrhée...) qui confirmera ou non l'admission.

N'oubliez pas d'apporter le carnet de santé de votre enfant, le livret de famille pour vérifier l'identité des parents et le doudou.

L'autorisation d'opérer doit être signée obligatoirement par chacun des deux parents, et rapportée le jour de l'intervention.



Avant votre admission

La veille de l'intervention :

Vous recevrez un SMS ou un appel afin de vous communiquer votre heure d'arrivée. Vous serez convoqué environ 2 à 3 heures avant votre intervention.

Faites vous conduire à l'hôpital à l'heure prévue d'entrée.

En aucun cas vous ne devez conduire un véhicule.

Votre admission

Le jour de votre admission, vous serez accueilli(e) par une secrétaire avec qui vous réglerez les modalités administratives.

« Gardez avec vous le strict nécessaire, n'apportez pas d'objets de valeur ».

Le médecin anesthésiste ou le chirurgien peut ajourner l'intervention s'il le juge nécessaire.

À votre arrivée, vous serez pris en charge par les infirmières du service, qui vous attribueront un fauteuil, un lit et vous expliqueront le déroulement de votre séjour; elles mettront à jour votre dossier de soins puis vous prépareront à l'intervention ou à l'examen.

À remettre à L'INFIRMIÈRE dès votre entrée

- Le passeport ambulatoire lu et complété.
- Le questionnaire d'anesthésie ainsi que les recommandations complétées et signées.
- Vos derniers résultats d'exams sanguins s'ils sont récents.
- Vos résultats d'imagerie (radiographie, scanner, IRM) en rapport avec cette hospitalisation.
- Votre dernier électrocardiogramme.
- Le carnet de santé (notamment en cas d'hospitalisation d'un mineur).
- Vos ordonnances récentes de traitement.

Affaires personnelles

Boîte adaptée à vos lentilles de contact, à vos lunettes ou appareil dentaire.

Accompagnement

Une personne de votre entourage peut vous accompagner.

Un plateau-repas de type lunch pourra lui être servi (service payant).

L'intervention

Selon l'ordre de passage défini par le chirurgien ou le praticien en concertation avec l'anesthésiste, vous serez accompagné(e) au bloc opératoire par les brancardiers puis accueilli(e) par le personnel du secteur prêt à vous renseigner et à vous rassurer si besoin.

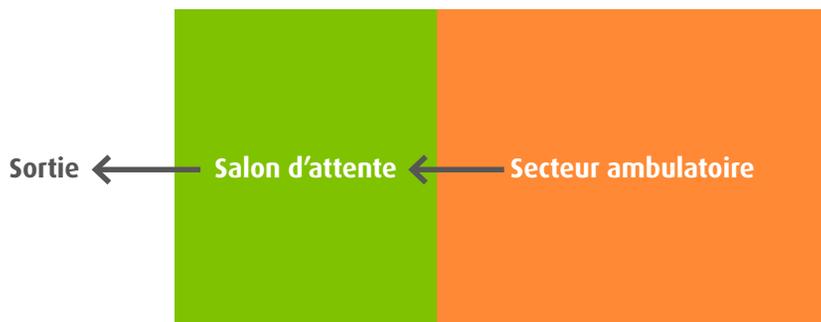


Retour en chambre

Au retour en unité de chirurgie ambulatoire, une surveillance post-opératoire est réalisée.

Espace d'aptitude à la rue

Vous pouvez être invité(e) à vous rendre dans la zone « d'aptitude à la rue » où un repas pourra vous être servi (collation, goûter...).



Vous devez obligatoirement être accompagné par un adulte.

Votre sortie

Elle est prévue plusieurs heures après votre retour en secteur ambulatoire en fonction de l'évaluation de votre état de santé. Avant votre sortie, l'infirmière vous donnera toutes les informations concernant le suivi de votre intervention.

Avant de partir on vous remet :

- Vos documents médicaux donnés à l'entrée.
- Un bulletin de sortie précisant les consignes.
- Un numéro d'appel en cas de problème d'urgence.
- Un bulletin d'hospitalisation, attestant de votre présence dans l'établissement.
- Et éventuellement les prescriptions établies par votre spécialiste et /ou des livrets d'information .

Votre sortie ou votre transfert en hospitalisation sera confirmé par un examen médical.

Les 24 premières heures après votre sortie

Vous devez **par sécurité** :

- Ne pas rester seul(e) à partir du moment de votre sortie et ce, jusqu'au lendemain matin.
- Ne pas conduire de véhicule ou toute autre machine potentiellement dangereuse.
- Disposer d'un téléphone afin que vous puissiez appeler l'hôpital au **02 32 38 95 00** ou **02 32 38 96 08** après 20 heures, au moindre problème.
- Ne pas prendre de décision importante car votre vigilance peut être émue sans que vous vous en rendiez compte, du fait de l'anesthésie, qu'elle soit loco-régionale ou générale.
- Ne pas consommer d'alcool.

Dans un souci de continuité de qualité de votre prise en charge, vous pourrez être appelé(e) le lendemain par un soignant du service ambulatoire. Le but de cet appel est de vérifier que votre retour à domicile s'est bien passé, que vous n'avez pas souffert pendant la nuit et surtout de répondre à toutes vos interrogations.

Retour à domicile avec votre enfant

Votre enfant vient de subir une anesthésie et une intervention chirurgicale à la suite desquelles nous vous demandons de respecter les précautions suivantes :

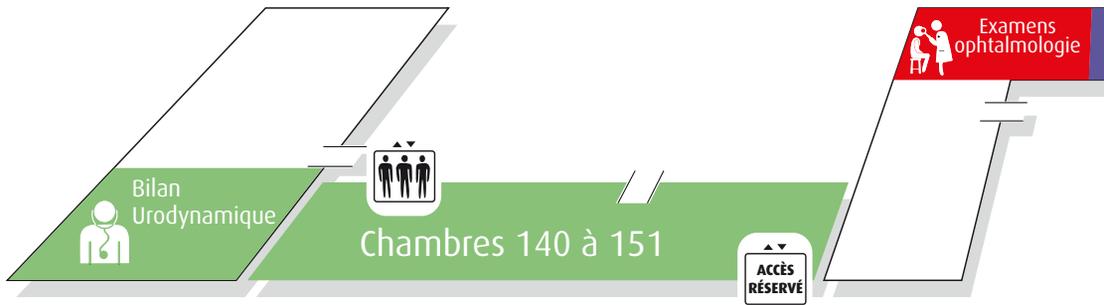
- Laissez se reposer votre enfant dès son retour à la maison.
- Notez sa température.
- Offrez-lui une boisson sucrée ou un repas léger.
- N'administrez aucun médicament autre que ceux prescrits.

Plan de l'Hôpital privé Pasteur

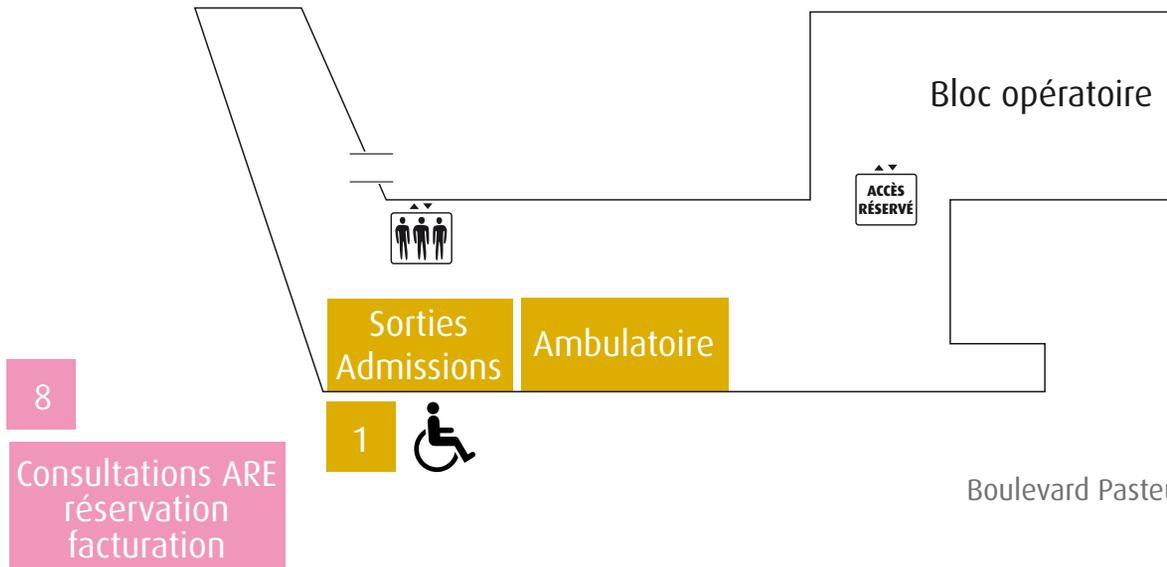
2^E ÉTAGE



1^{ER} ÉTAGE



RDC



Chambres 220 à 235

ACCÈS
RÉSERVÉ



Chambres 200 à 217

IFAS



Consultations
médecine
Interne

ACCÈS
RÉSERVÉ



Chambres 100 à 117

Rue Armand Bênet

Urgences

ACCÈS
RÉSERVÉ



Radiologie / Scanner

Consultations



2

Radiothérapie

4

Chimiothérapie
Ambulatoire

3

IRM / Sénologie

7

6

5

Personne de confiance

Pour votre hospitalisation, il vous est possible de désigner une personne de confiance, qui pourra être consultée si vous n'êtes pas en mesure d'exprimer votre volonté. La personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches.

Vous devez désigner cette personne par écrit sur le questionnaire d'anesthésie que vous remettrez à l'infirmière dès votre arrivée dans le service lors de votre admission. Au cours de votre séjour, vous pourrez changer ces dispositions selon vos propres souhaits.

Le dossier médical

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant une demande écrite auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix. Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande mais elles vous seront transmises au plus tard dans les huit jours.

Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois. Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite. Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe.

Informatique, fichiers et liberté (CNIL)

À l'occasion de votre séjour, certains renseignements vous ont été demandés. Ils sont traités par informatique conformément aux lois et règlements en vigueur.

Vous pouvez exercer **votre droit de contestation et de rectification des informations vous concernant** prévu à l'article 36 de la loi du 06/01/1978. Pour l'analyse de son activité médicale, notre établissement est amené à traiter de manière informatique des données figurant dans votre dossier médical pour les transmettre dans le respect du secret médical, au médecin responsable du département d'Information Médicale. Vous pouvez également, pour des raisons légitimes, vous opposer à la saisie et au traitement des informations nominatives vous concernant.

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.



Les membres sont :

- M. DANAU
(Personne chargée des relations avec les usagers)
- Mme DE BANDT
(conciliateur non médical),
- Dr DAUSSY
(conciliateur médical)
- Mme MARCHAND.

Les représentants des usagers de la Commission Des Usagers sont membres de l'association de la Ligue Contre le Cancer.

Deux membres titulaires :

- Mme HOMO,
- Mme DESSAUX,

et leurs suppléants :

- Mme SORET,
- M. CHARLES,

en tant que personnalités qualifiées ont été désignées et assistent aux différentes instances ouvertes aux représentants des usagers (Commission Des Usagers, CLUD, CLIN).

Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

Commission Des Usagers

Pour toute remarque au sujet 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 personne déléguée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire (**courrier à adresser à l'attention de M. DANAU, directeur**) .

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique (**articles R. 1112-91 à R. 1112-94 CSP**). Elle fera le lien avec la commission des usagers.

Art. R. 1112-91 C.S.P. - Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Art. R. 1112-92 C.S.P. - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non-médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Art. R. 1112-93 C.S.P. - 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 toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Art. R. 1112-94 C.S.P. - 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.

Avez-vous entendu parler de la LOI LEONETTI ?

La loi du 22 avril 2005, dite loi Leonetti, relative aux droits des malades et à la fin de vie :

- renforce le droit des malades et des personnes en fin de vie,
- donne droit au respect de la volonté de la personne malade, en particulier si elle refuse un traitement,
- réfute l'obstination déraisonnable, c'est-à-dire lorsque les actes médicaux apparaissent inutiles, disproportionnés ou n'ayant d'autre effet que le seul maintien artificiel de la vie,
- donne le droit à toute personne de recevoir des soins visant à soulager la douleur,
- introduit la procédure collégiale pour les décisions médicales si la personne malade n'est pas en état de s'exprimer,
- donne droit au respect des directives anticipées,
- permet d'être représenté par une personne de confiance.

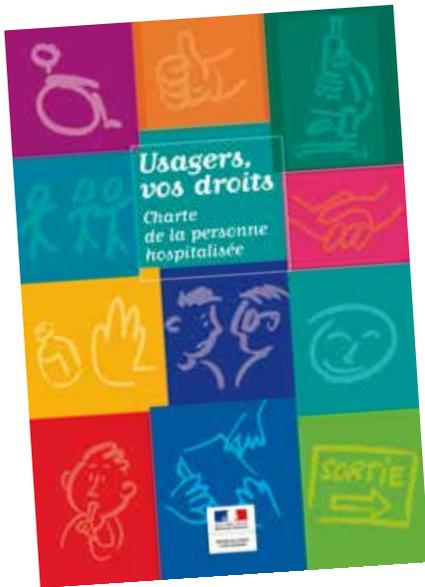
Les directives anticipées

(cf. articles L 1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale, et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.



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.

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.

Charte de la personne hospitalisée

Principes généraux

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.

L'hémovigilance

Selon votre intervention, une transfusion sanguine pourra vous être prescrite au cours de votre séjour. Une information vous sera donnée sur cette éventualité par le praticien en charge de votre hospitalisation. Des documents d'informations sont également à votre disposition au niveau des secrétariats médicaux.

À l'Hôpital Privé Pasteur, l'hémovigilance est mise en œuvre par le Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH). Ce comité, en collaboration avec l'Établissement Français du Sang (EFS), assure le respect des bonnes pratiques transfusionnelles grâce à des protocoles élaborés et appliqués par les professionnels de terrain. Il assure la traçabilité et la sécurité transfusionnelle pour l'établissement.

Le programme d'actions du CLIN s'oriente sur l'évaluation des pratiques professionnelles, la surveillance des Infections associées aux soins et de l'hygiène de l'environnement, la formation continue aux règles d'hygiène par catégorie professionnelle.

**N'HÉSITEZ PAS
À EXPRIMER
VOTRE DOULEUR !**

Comité de Lutte contre les Infections associées aux soins

Un CLIN est en place et contribue à l'amélioration de la qualité des soins. Il est responsable de la prévention et de la surveillance des Infections associées aux soins (décrets n° 88-657 du 6 mai 1988 et n° 99-1034 du 6 décembre 1999, circulaire du 29 décembre 2000). Des enquêtes, des évaluations et des audits sont effectués régulièrement dans cette optique.

6 indicateurs permettent à la clinique de mesurer annuellement les précautions mises en place pour surveiller les infections associées aux soins :

Tableau de bord 2018 – Données 2017

ICALIN-2	96	A
ICSHA-3	52,7	C
ICATB-2	94	A
ICA-BMR	100	A
ICA-LISO	82	B

Comité de Lutte contre la Douleur

Traiter la douleur, être soulagé c'est possible. Nous mettons les moyens à votre disposition pour la soulager, même si l'absence de douleur ne peut être totalement garantie.

Lors de la consultation d'anesthésie, vous pourrez être informé sur l'utilisation des différentes thérapeutiques dont la morphine et/ou ses dérivés qui peuvent être envisagées.

Des moyens thérapeutiques sont disponibles sur prescription du médecin en fonction de l'intervention et de l'intensité de la douleur. Le traitement de la douleur sera régulièrement évalué et réadapté pour répondre à vos besoins.

D'autres moyens sont employés pour réduire la douleur, améliorer votre confort et votre bien-être: application de glace, changement de position, repos, calme et un nombre limité de personnes lors des visites.

Évaluez votre douleur: votre participation est essentielle. Vous seul pouvez décrire votre douleur, personne ne peut et ne doit se mettre à votre place. L'équipe soignante a été sensibilisée sur la prise en charge de votre douleur, elle en fait l'évaluation systématique et régulière.



Démarche qualité

Soucieux de vous apporter une qualité optimale, l'Hôpital privé Pasteur s'est engagé à tous les échelons **dans une démarche qualité**; elle a renouvelé sa certification par la Haute Autorité en Santé en décembre 2016. Vous pouvez consulter ce rapport sur le site de la Scope Santé www.scopesante.fr

Indicateurs pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins

Les indicateurs IQSS ont pour but de développer une culture de la mesure de la qualité et de renforcer l'« effet levier » sur l'amélioration de la qualité des soins.

Indicateurs pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (données 2017)

Intitulés	Description	Résultat	Cotation
Qualité du dossier d'anesthésie	Cet indicateur évalue la qualité du dossier d'anesthésie	93 %	A
Qualité de la lettre de liaison à la sortie	Cet indicateur, présenté sous forme de taux, évalue la qualité du document de sortie produit le jour de la sortie du patient	89 %	A
Suivi du poids et calcul de l'IMC (indice de masse corporelle)	Cet indicateur évalue le dépistage des troubles nutritionnels chez le patient adulte	79 %	B
Traçabilité de la de l'évaluation de la douleur post-opératoire	Cet indicateur, présenté sous la forme d'un taux, évalue la traçabilité dans le dossier anesthésique de l'évaluation de la douleur post-opératoire avec une échelle sur la feuille de surveillance du patient en SSPI (à l'entrée et à la sortie)	76 %	B
Concertation médicale en cancérologie	Cet indicateur évalue si une proposition de traitement a été émise par au moins trois médecins de spécialités différentes lors de la prise en charge initiale d'un patient atteint de cancer	83 %	B

Questionnaire sortie

Les professionnels de l'Hôpital privé Pasteur se sont engagés dans une démarche qualité. Dans un souci constant d'améliorer le service qui vous est proposé lors de votre hospitalisation à l'hôpital, il est pour nous précieux de connaître vos remarques et suggestions. Vous pourrez déposer le questionnaire dans les boîtes aux lettres à disposition près des lieux d'accès.

Carnet de santé

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

Toutefois le défaut de présentation ne peut faire obstacle à l'accès aux soins du patient. Si le patient est mineur, le carnet de santé peut être présenté, soit par le mineur lui-même, soit par le détenteur de l'autorité parentale.

Transfert

Pendant votre séjour, si des impératifs d'ordre médical l'exigeaient, la Direction de l'hôpital pourrait se trouver dans l'obligation de vous changer de chambre.

Visites

Par arrêté préfectoral, les enfants de moins de 15 ans ne peuvent être autorisés à circuler seuls dans les services d'hospitalisation.

En cas de mesures particulières d'hygiène mises en place dans votre chambre, merci de respecter et de faire respecter par vos visiteurs, les consignes affichées et expliquées par les infirmières du service.

En raison de risque d'infection, **la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite.**



Le tabac

Pour des raisons de sécurité, il est interdit de fumer ou de vapoter dans l'ensemble de la clinique (décret du ministère de la santé, JO du 12 septembre 1977, décret du 15 novembre 2006, JO du 16 novembre 2006).

Détérioration

L'établissement met à votre disposition des locaux propres et entretenus, qui doivent être respectés par le patient et ses visiteurs.

En cas de disparition d'objets, de dégradation ou de casse dont un patient ou un visiteur pourrait s'être rendu responsable, la Direction se réserve le droit de réclamer des frais.

Sécurité incendie

Dans notre établissement, toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées (détecteurs incendie, portes coupe-feu). Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs.

En toute situation, il est important de garder son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

Institut de Formation d'Aides Soignants Soigner, écouter, respecter, informer...

Depuis 1969, l'Hôpital Privé Pasteur est également un organisme de formation spécialisé dans la préparation au diplôme d'État d'Aide Soignant.

L'Institut de Formation Aides Soignants accueille et forme 32 élèves sélectionnés sur concours.

Cet institut est agréé par l'Agence Régionale de Santé (A.R.S) et conventionné par la Région Haute Normandie.

L'équipe pédagogique est composée de :

Mme S. GIGON – Directrice, **Mme E. SCHORMANS** – Infirmière enseignante,
Mme S. BLANCHARD – Infirmière enseignante.

De nombreux intervenants (professionnels de santé) s'impliquent avec l'équipe pédagogique afin d'apporter leurs compétences auprès des élèves.

Pour plus de renseignements, vous pouvez contacter l'équipe pédagogique de l'I.F.A.S : 02 32 38 96 35 – ifas@clinique-pasteur.fr

Don d'organes

L'Hôpital privé Pasteur soutient **le don d'organes**.

Ne disposant pas du plateau technique nécessaire à la réalisation de prélèvements ou de greffes d'organes, l'hôpital s'engage dans une mission d'information :

De ses professionnels

Grâce à un partenariat avec l'agence de Biomédecine, la clinique organise régulièrement des sessions de sensibilisation / information de son personnel afin qu'il puisse répondre à ses questions.

De ses usagers

Un affichage sur le don d'organes est disposé dans les locaux publics : salles d'attente. Un film informatif est également diffusé sur la chaîne interne.

Unis pour l'accès à la santé des personnes en situation de handicap

L'Hôpital Privé Pasteur a signé en mars 2016 la charte Romain Jacob.

Cette charte s'inscrit dans les orientations des politiques publiques en faveur de l'insertion sociale et de la pleine citoyenneté des personnes en situation de handicap. Les signataires de la charte expriment leur détermination en faveur de l'accès à la santé des personnes en situation de handicap, et à la coordination et fluidité de leurs parcours de santé.

Les 12 engagements de la charte :

1. Valoriser la personne en situation de handicap dans l'image qu'elle a d'elle-même.
2. Valoriser l'accompagnement.
3. Exprimer les besoins.
4. Intégrer la santé au parcours de vie des personnes en situation de handicap.
5. Construire une culture professionnelle commune (sensibiliser et former les professionnels de santé au handicap).
6. Coordonner le parcours de santé.
7. Organiser l'accès aux soins et à la prévention.
8. Faciliter et développer l'accès aux soins en ambulatoire.
9. Prévenir et adapter l'hospitalisation avec ou sans hébergement.
10. Améliorer la réponse aux urgences médicales.
11. Faciliter le recours aux technologies de l'information et de la communication.
12. Mettre en œuvre et évaluer la présente charte.

L'Hôpital Privé Pasteur entend ainsi contribuer à l'amélioration pour tous, de la qualité des soins et à l'égal accès de tous à la santé :

- Des accès pour les personnes à mobilité réduite: parking avec places réservées.
- 2 entrées dédiées à l'accessibilité avec des ascenseurs à proximité immédiate.
- 4 chambres spécialement équipées.
- Une organisation des soins adaptée à l'autonomie de la personne.



Hommage aux fondateurs

L'Hôpital Privé Pasteur fut fondé en 1897, à l'initiative du Docteur Lucien VESLIN. Son gendre, le Docteur Gustave ROUGEULLE, lui succédera en 1922 et poursuivra l'agrandissement de l'Hôpital. Son fils Jacques ROUGEULLE, débutera sa carrière en 1951. Il donnera par ses diverses réalisations, à l'Hôpital Privé Pasteur, une grande partie de sa structure actuelle. Aujourd'hui l'Hôpital fait partie du groupe Vivalto Santé.

L'Hôpital Privé PASTEUR aujourd'hui (114 lits et places)

Un service d'urgences ouvert 24h/24 – 7 jours sur 7

- Lits de chirurgie hospitalisation complète et ambulatoire,
- Lits de médecine et de soins palliatifs,
- Lits de soins continus,
- Un service de chimiothérapie ambulatoire reconnu comme Site Orienté en Cancérologie du Secteur Eure Seine. L'établissement adhère au réseau Onco-Normand ; réseau régional de prise en charge des pathologies cancéreuses,
- Un service de consultation pré et postopératoire et de chirurgie légère.

L'Hôpital Privé Pasteur dispose d'un service de radiologie et d'imagerie médicale comprenant :

- Radiographie numérisée,
- Échographie,
- Mammographie numérique,
- Ostéodensitométrie,
- Radiopédiatrie,
- Panoramique dentaire numérisé,
- Scanner,
- IRM,
- Doppler couleur.

Le Centre de mammographie et radiographie Pasteur est agréé pour le dépistage du cancer du sein par L'AFSSAPS.

L'Hôpital Privé Pasteur dispose d'un plateau médico-technique performant garant de la qualité de votre prise en charge :

- 1 bloc opératoire comprenant 8 salles,
- Une salle de préparation à l'anesthésie,
- Une salle de réveil et de réanimation équipée de 12 postes de surveillance.

REPÈRES

- Les infirmières sont en blanc avec un liseré rose.
- Les aides-soignantes sont en rose.
- Les agents de service hospitalier sont en vert.
- Le personnel du bloc opératoire et les brancardiers sont en bleu.

Notre équipe

Pour votre sécurité une permanence des soins fonctionne 24 heures/24, une astreinte médicale et chirurgicale est organisée par les médecins et chirurgiens de l'hôpital.

Les médecins de l'établissement vous consacreront toute leur attention à chacune de leur visite. Ils accepteront de s'entretenir avec vous au cours de votre hospitalisation.

Pour accompagner les équipes qui exercent à l'hôpital, **une équipe d'encadrement** intervient au quotidien :

- Directeur : Monsieur JP. DANAU,
- Direction Financière : Madame M.P. QUEMERAIS,
- Direction des Ressources Humaines : Madame S. CANTELOU,
- Directrice des Soins Infirmiers : Madame C. DE BANDT,
- Surveillante bloc Opératoire : Madame H. TURQUIER
- Infirmière Cadre Anesthésiste : Madame C. JOVELIN,
- Infirmière Hygiéniste : Madame M-J. GICQUEL,
- Pharmacien : Madame P. BELOEUVRE.

Des professionnels médico-techniques s'associent à l'encadrement de votre prise en charge et vous accompagnent tout au long de votre parcours :

- Une équipe de kinésithérapeutes,
- Une infirmière stomathérapeute,
- Une psychologue,
- Une infirmière programmatrice,
- Un pharmacien et son équipe de préparatrices en pharmacie organisent la rétrocession : l'objectif est de délivrer des médicaments non disponibles en officine de ville, à des patients non hospitalisés.



58, boulevard Pasteur - 27025 Évreux
Tél.: 02 32 38 95 00 - Fax: 02 32 38 57 78
Site internet: www.clinique-pasteur.fr