



Livret d'accueil





Bienvenue

Votre état de santé actuel nécessite un séjour dans notre établissement.

Nous vous remercions de votre confiance et vous le souhaitons aussi agréable que possible.

Pour vous guider dès votre arrivée à la Clinique Mont-Louis, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil. Vous y trouverez la totalité des renseignements dont vous devez prendre connaissance dès la programmation de votre admission.

Prenez le temps de le lire et conservez-le, il vous sera utile tout au long de votre séjour pour découvrir l'ensemble des services mis à votre disposition.

Pensez à apporter ce livret lors de votre hospitalisation.

Nos équipes restent bien entendu à votre disposition pour vous délivrer tout renseignement et information complémentaire qui vous seraient nécessaires.



Repères	4
Organisation médicale	6
Vie pratique	8
Formalités administratives	12
Votre prise en charge	14
Vos droits et obligations	18
Contrat d'engagement contre la douleur	24
Charte de la personne hospitalisée	26

LA CLINIQUE MONT-LOUIS EST CERTIFIÉE PAR L'HAS (Haute Autorité de Santé)

Le compte-rendu de la procédure de certification est disponible dans son intégralité sur le site internet de l'HAS www.has.fr, rubrique « accréditation et certification ».

En cas d'urgence,

vous pouvez contacter le médecin anesthésiste de garde:

- de 08h00 à 20h00 : 01 43 56 56 56
- de 20h00 à 08h00 : 01 43 56 54 11

Repères

Voici la liste de vos principaux interlocuteurs lors de votre séjour à la Clinique Mont-Louis. Vous pouvez les joindre par le standard.

- **Arié ELKOUBY,**
Directeur
- **Valérie LASCAUD,**
Directrice adjointe,
Responsable Assurance Qualité
et Gestion des Risques
- **Justine FERREIRA,**
Assistante de direction
- **Virginie FALK,**
Responsable Ressources Humaines
- **Delphine DELESTREE,**
Responsable admissions, accueil,
secrétariats médicaux
- **Mélodie VIDALO,**
Coordination des soins, de la qualité
et des risques associés aux soins
- **Flory OHNONA,**
Coordination projet et développement
- **Sandra MURAT ITIE,**
IDE Coordinatrice des soins - Chirurgie
- **Hayat BENCHAIB,**
IDE Coordinatrice des soins - Médecine
- **Leïla KHEMLICHE,**
IDE Coordinatrice Endoscopie
- **Sandrine DUTERIEZ,**
Chef de bloc opératoire
- **Nathalie ELSZTEJN,**
Adjoint de bloc opératoire
- **Ludovic DOYEN,**
Responsable Stérilisation
- **Henda RADJES,**
Pharmacien Gérant
- **Jean François LASSOT,**
Responsable technique

Pour vous permettre d'identifier facilement les différentes catégories de personnel que vous allez rencontrer au cours de votre séjour, le nom et la qualification de chaque agent sont indiqués sur leurs badges.

Les moyens d'accès

Accès à la Clinique Mont-Louis

8-10 rue de la Folie-Regnault
75011 Paris
Tél. : 01 43 56 56 56
Fax : 01 43 79 01 86

Métro

- Ligne 9 : Arrêt Voltaire - Charonne
- Ligne 2 : Arrêt Philippe Auguste

Autobus

- Lignes 61- 69 - 46 : arrêt Voltaire/Léon Blum
- Ligne 56 : arrêt Gymnase Japy
- Ligne 76 : arrêt Charonne



Organisation médicale

La Clinique Mont-Louis est un établissement médico-chirurgical organisé autour de nombreuses spécialités.

CONSULTATIONS - HOSPITALISATION COMPLÈTE ET AMBULATOIRE

Spécialités chirurgicales

- Anesthésiste- réanimateur
- Chirurgie esthétique et plastique
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie de la main
- Chirurgie du sport et arthroscopie
- Chirurgie vasculaire et interventionnelle
- Chirurgie générale, digestive et endocrinienne
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie de l'obésité
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie ORL
- Chirurgie proctologique
- Chirurgie stomatologique
- Chirurgie urologique

Médecine

- Cardiologie
- Gériatrie aiguë, Unité péri-opératoire de gériatrie
- Gastroentérologie : endoscopie haute et basse
- Écho endoscopie diagnostique
- Sleeve endoscopique
- Médecine du sport
- Gynécologie
- Rhumatologie
- Pneumologie

CENTRE DOULEUR PELVIENNE

CENTRE DU SOMMEIL : POLYSOMNOGRAPHIE - POLYGRAPHIE

CENTRE DE CONSULTATIONS SANS RENDEZ-VOUS MÉDECINE - TRAUMATOLOGIE - ATM

TECHNOLOGIES MÉDICALES

- Radiologie conventionnelle
- IRM, scanner
- Laboratoire d'analyses médicales
- Kinésithérapie



Bâtiment A

7^{ème} ÉTAGE

Unité d'endoscopie ambulatoire ROSE ■

6^{ème} ÉTAGE

Chirurgie / Hospitalisation complète et ambulatoire BLEU ■
ROSE ■

5^{ème} ÉTAGE

Unité de chirurgie ambulatoire ROSE ■

4^{ème} ÉTAGE

Médecine
Hospitalisation complète BLEU ■

3^{ème} ÉTAGE

Médecine
Hospitalisation complète BLEU ■

2^{ème} ÉTAGE

Chirurgie
Hospitalisation complète BLEU ■

1^{er} ÉTAGE

Chirurgie
UPOG
Hospitalisation complète
Unité de surveillance continue USC - Accès réglementé BLEU ■

REZ-DE-CHAUSSÉE

Accueil ROSE ■
Admission - Bureau de sortie JAUNE ■
Accueil Traumatologique et Médical - ATM sans rendez vous
Médecine - Traumatologie BLEU ■
Radiologie

Bâtiment B

3^{ème} ÉTAGE

Consultations de pré-anesthésie - CPA
Consultations Cardiologie JAUNE ■

2^{ème} ÉTAGE

Consultations médicales et chirurgicales JAUNE ■

1^{er} ÉTAGE

Consultations médicales et chirurgicales
Clinique de la main JAUNE ■

REZ-DE-CHAUSSÉE

Consultations médicales et chirurgicales JAUNE ■

Vie pratique

Par l'attention très particulière qu'elle accorde à la qualité de l'hébergement et de la restauration, la Clinique Mont-Louis met tous les moyens en œuvre pour rendre votre séjour aussi agréable et confortable que possible.

Oc Séjours

Pour garantir votre bien-être et votre confort durant votre hospitalisation, la Clinique Mont-Louis met à votre disposition plusieurs offres de chambres particulières. Vous pouvez notamment opter pour une des prestations Oc Séjours dès votre préadmission. Il se peut que le rythme des sorties et urgences ne permette pas, à votre arrivée, de satisfaire votre demande. L'établissement fera alors le maximum pour répondre à votre attente dès que possible. Ces prestations peuvent être prises en charge par votre mutuelle selon la nature de votre couverture. Une réservation ou des renseignements ? N'hésitez pas à contacter l'hôtesse Oc Séjours par email ocsejours@clinique-mont-louis.fr ou par téléphone 01 43 56 56 56 en demandant le Poste 5949.

Repas des patients

À la clinique, un Comité de Liaison Alimentaire Nutrition (CLAN) travaille sur la prestation « restauration ». Les repas sont constitués d'une entrée, d'une viande ou poisson, d'un légume, d'un laitage, d'un dessert du menu du jour et de pain. Les repas sont servis en chambre. Une aide-soignante viendra chaque jour prendre la commande de vos repas. Notre équipe est à votre disposition pour effectuer les changements ou pour répondre à vos questions sur les repas.

La distribution des repas a lieu aux heures suivantes :

Petit-déjeuner entre 8h15 et 8h30,
Déjeuner entre 12h et 12h30,
Dîner entre 18h et 18h30.

L'apport extérieur de nourriture et de boissons peut être contre-indiqué ; il est soumis à l'approbation du personnel soignant. L'apport de boissons alcoolisées et de substances toxiques est interdit. Pour des raisons d'hygiène, d'hygiène alimentaire et de sécurité, il est interdit de stocker de la nourriture ou des boissons sur le rebord des fenêtres, dans les tiroirs et dans les armoires.



Restauration

Vous trouverez des fontaines d'eau réfrigérée dans toutes les unités d'hospitalisation. Des distributeurs de boissons chaudes ou rafraîchissantes sont à votre disposition dans le hall d'entrée.

Chambre

Lors de votre pré-admission, vous choisirez le type de prestation Oc Séjours souhaité. La secrétaire des admissions prendra en compte vos besoins spécifiques et vos volontés concernant votre séjour. Toutes les chambres sont équipées de lits électriques à télécommande et dossier relevable pour votre confort. Chaque lit dispose d'une sonnette d'appel. Les chambres particulières disposent soit d'une douche soit d'un cabinet de toilette et wc. Les tarifs des prestations sont affichés dans les chambres.

Télévision

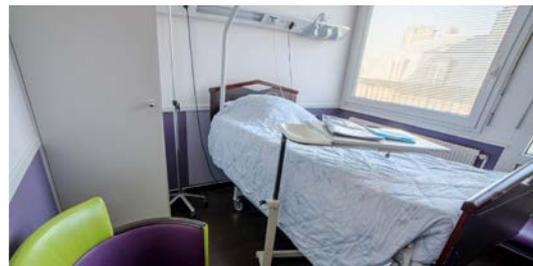
Les chambres sont équipées de téléviseurs dont le paiement s'effectue lors de votre admission ou à l'accueil. La télécommande vous sera remise lors de votre admission. Vous devez la restituer à votre sortie.

Téléphone

Les chambres sont équipées de téléphone. Pour avoir accès à la ligne téléphonique, il suffit d'en faire la demande lors de votre admission, moyennant un forfait. Votre ligne directe : faire le 0 pour appeler l'extérieur. Pour être joint, un numéro personnel vous est attribué pour toute la durée du séjour. Demandez à vos correspondants de ne pas vous appeler après 22h. Les communications sont à votre charge. Téléphone mobile : en raison des risques d'interférence électro-magnétique avec les équipements médicaux, les téléphones mobiles cellulaires doivent être éteints dans l'enceinte de l'établissement.

Wifi

Les identifiants pour l'ouverture de la ligne wifi sont à demander aux hôtesse d'accueil.



Vie pratique

Valeurs

Nous vous recommandons de ne conserver dans votre chambre ni argent, ni objet de valeur, la Clinique déclinant toute responsabilité en cas de perte ou de vol. Conformément à la loi du 6 juillet 1992, nous vous conseillons de mettre en dépôt vos valeurs au coffre du bureau des admissions, au moment de votre hospitalisation. La Clinique n'est responsable que des objets déposés au coffre. Au moment de votre sortie, n'oubliez pas de récupérer dans votre coffre les dépôts et valeurs que vous y avez éventuellement déposés.

Prothèses dentaires ou auditives, lunettes

Signalez aux infirmier(e)s que vous portez un appareil dentaire ou auditif. Une boîte spéciale vous sera remise pour l'y déposer afin d'éviter les incidents (perte ou casse). Pensez à apporter votre étui à lunettes.

Kinésithérapie

Si cela s'avère nécessaire à votre rétablissement, une équipe de kinésithérapeutes, attachée à l'établissement, interviendra sur prescription médicale pour vos séances de rééducation.

Linge

Veillez à apporter votre linge personnel et votre nécessaire de toilette : pyjamas, robe de chambre, pantoufles, serviettes de table, serviettes, gants et produits de toilette. Tout le linge de literie dont vous aurez besoin pendant votre séjour est fourni par la Clinique.

Courrier

Le courrier est distribué chaque matin.

Coiffeur

Pendant votre séjour, vous pourrez faire appel à un coiffeur de ville. Le paiement devra lui être fait directement. Pour toute demande, veuillez vous adresser à l'accueil.

Visites

Afin d'assurer le confort et le calme du patient, les visites sont limitées à 2 personnes à la fois, de 13h à 20h. En surveillance continue, les visites sont limitées à une personne de 13h à 15h et de 17h à 19h. Il est demandé aux visiteurs de bien vouloir quitter la chambre pendant les visites médicales et les soins. Les conditions des visites, en fonction de la crise sanitaire peuvent être modifiées.

Accompagnants

Le patient peut être accompagné par une personne de son entourage, dans une chambre prévue à cet effet et suivant la disponibilité et l'avis de l'infirmier(e) de service (disposition faisant l'objet d'une tarification particulière). Pour des raisons évidentes de sécurité, il est interdit de manipuler tout dispositif ou appareillage médical.

Fleurs

Afin de respecter les normes d'hygiène, les fleurs et les plantes sont interdites dans les chambres.

Culte

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès de la responsable d'étage et pendant son absence, à l'infirmier(e) ou à l'accueil.

Interprètes

Vous ne parlez pas le français : une liste de professionnels de l'établissement qui peuvent être vos interprètes est disponible à l'accueil et dans chaque service d'hospitalisation. N'hésitez pas à les contacter.

Formalités administratives

Formalités d'entrée

Bureau des admissions.

HORAIRES

L'accueil est ouvert de 7h00 à 20h00.

Dès votre arrivée, veuillez-vous présenter à l'hôtesse d'accueil. Afin de respecter le principe de confidentialité énoncé dans la Charte de la personne hospitalisée, l'hôtesse vous attribue un numéro par lequel vous êtes appelé.

Une fois les formalités d'admission effectuées, nous vous demandons de ne plus quitter l'établissement afin de permettre à l'équipe soignante et médicale d'organiser les soins et de pratiquer les examens qui vous seront prescrits.

Vous accomplirez ensuite les formalités administratives au bureau des admissions muni des documents suivants :

- **votre pièce d'identité,**
- **votre carte d'immatriculation** (carte Vitale) à la Sécurité Sociale en cours de validité ou une attestation d'ouverture de droits, que vous fassiez partie du Régime Général, Agricole ou de la Caisse des Travailleurs non salariés.

Par ailleurs, si vous êtes :

- **Adhérent à une mutuelle**
 - votre carte d'affiliation et/ou la prise en charge pour l'hospitalisation.
- **Pensionné de guerre (BÉNÉFICIAIRE DE L'ART.115)**
 - votre carnet de soins médicaux gratuits.
- **Victime d'un accident de travail**
 - si vous êtes assuré du régime général : le volet d'accident de travail remis par votre employeur (cerfa 11383*02).
- **Bénéficiaire de la PUMa**
 - votre attestation PUMa à jour des droits.

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e), vous êtes redevable de la totalité des frais de votre admission. Un devis sera établi et le règlement s'effectuera le jour de l'admission.

Tous les documents médicaux nécessaires (carnet de santé, radios, examens de sang, groupe sanguin) seront remis au médecin.

Personne de confiance

(Cf. article L.1111-6 du code de la santé publique.)

« 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 révoquée 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.

Lors de votre admission, il vous est demandé de désigner par écrit une personne de confiance dans les conditions prévues à l'alinéa précédent. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation, mais vous pouvez la modifier à tout moment.

Il vous sera également demandé le nom d'une personne à prévenir en cas de besoin. Cette personne peut être ou non la même personne que la personne de confiance.

Règlement des frais d'hospitalisation

La Clinique Mont-Louis est un établissement conventionné. Vos frais d'hospitalisation seront réglés directement par les caisses dont vous dépendez.

Lors de votre sortie, vous devez cependant vous acquitter :

- du ticket modérateur s'il y a lieu (environ 20 % du coût total),
- du forfait journalier hospitalier (20 € par jour), le forfait PAT (Participation de l'Assuré au Tarif - 24 € par séjour),
- des éventuels suppléments hôteliers : lit et repas d'accompagnant, communications téléphoniques, télévision,
- des dépassements d'honoraires des médecins.

Les frais doivent être réglés entièrement au moment de votre sortie. Votre chèque de caution sera retourné, barré, par le service facturation après le remboursement par la Sécurité Sociale. Si vous ne bénéficiez d'aucune couverture sociale, vous devrez régler l'intégralité des frais de séjour le jour de l'admission.



Votre prise en charge

Préparer votre intervention

La consultation d'anesthésie est obligatoire. Prenez rendez-vous avec l'anesthésiste, car l'intervention ou l'examen envisagé nécessite une consultation pré-anesthésique au plus tôt 1 mois et au plus tard 48h avant l'acte. Prenez le rendez-vous: par téléphone au 01 43 56 56 56 ou par internet sur Doctolib.fr

Votre pré-admission

Le personnel de service se tient à votre disposition pour préparer votre hospitalisation. Le personnel en charge de l'accueil établit avec vous, avant la date d'hospitalisation prévue, votre dossier de pré-admission. Ce dossier vous permet d'effectuer à l'avance les formalités d'admission et réduit l'attente lors de votre entrée.

Lors de votre pré-admission, pour que votre hospitalisation soit prise en charge et pour vous dispenser de l'avance des frais, vous devez vous munir des documents ci-après :

- votre carte d'identité, passeport, carte de séjour ou permis de conduire,
- votre carte vitale,
- votre carte de mutuelle,
- un chèque de caution obligatoire restitué le jour de votre sortie.

Retrouvez les formulaires de pré-admission, de désignation d'une personne de confiance et des prestations Oc Séjours téléchargeables sur le site : www.clinique-mont-louis.fr

Votre admission

Lors de votre entrée, pensez à apporter vos effets personnels : linge de toilette (4 serviettes éponges et 4 gants de toilette), pyjamas ou chemises de nuit ainsi que votre nécessaire de toilette (gel douche, shampoing, déodorant, dentifrice, brosse à dents...).

Si vous le souhaitez, vous pouvez opter pour nos prestations complémentaires en remplissant le formulaire Oc Séjours lors de la pré-admission ou le jour de l'admission.

Le jour de votre admission, présentez-vous à l'heure donnée de convocation à l'accueil de l'établissement. Il est inutile de vous présenter en avance. Votre heure de rendez-vous vous sera communiquée par SMS la veille de votre séjour. En cas d'empêchement, ayez l'obligeance de prévenir dès que possible le service de régulation au 01 43 56 54 74.

Vous serez accueilli(e) par la personne en charge de l'accueil qui vous indiquera le service dans lequel vous rendre où vous serez pris en charge par une équipe pluridisciplinaire. Elle veillera à ce que votre séjour se déroule dans les meilleures conditions tant au niveau de la qualité des soins que de votre confort.

De plus, lors de votre entrée dans le service de soins, l'infirmier(e) vous posera un bracelet d'identification.

N'oubliez pas d'apporter vos documents médicaux récents :

- radiographies,
- examens de laboratoire,
- carte de groupe sanguin,
- ordonnances récentes de traitement et médicaments constituant vos traitements en cours,
- dossier radiologique (IRM, scanner...), carte de vaccination, carnet de santé.

L'autorisation d'opérer un mineur ou un majeur protégé ne peut être prononcée sans l'autorisation du titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur. La présence du père, de la mère ou du tuteur est indispensable lors de l'entrée ou de la sortie d'un enfant. L'autorisation d'opérer doit être obligatoirement remplie et présentée ainsi qu'une pièce d'identité et le livret de famille ou la décision du juge. La présence continue des deux parents est demandée pour l'hospitalisation d'un enfant de moins de 6 ans. Si l'hospitalisé(e) est majeur protégé, il (elle) devra être accompagné(e) du tuteur ou curateur justifiant de ses droits sur la personne.



Votre prise en charge

Votre intervention

CONSEILS PRATIQUES AVANT VOTRE OPÉRATION

Pour éviter tout délai ou report de votre intervention, nous vous prions de bien vouloir respecter les exigences suivantes :

- Respecter les règles de jeûne prescrites par votre praticien lors de la consultation.
- Si vous prenez des médicaments, vous ne pouvez absorber que ceux autorisés par l'anesthésiste, avec seulement une gorgée d'eau.
- Suivre scrupuleusement les prescriptions sur l'ordonnance remise éventuellement par votre médecin.
- Vous ne devez pas consommer d'alcool, ni fumer pendant les 12 heures précédant l'anesthésie.
- Respecter le protocole d'hygiène de préparation cutanée de l'opéré remis lors de votre consultation par votre praticien.
- N'apportez aucun bijou, ni objet de valeur. Nous déclinons toute responsabilité les concernant.
- Pensez à retirer vos lentilles de contact et prothèses dentaires et auditives avant votre intervention, sauf si elle se pratique sous anesthésie locale.
- Prévoyez une personne pour vous accompagner, valide et responsable.
- Nous vous rappelons qu'il est interdit de fumer (décret n° 2006-1386 du 15 novembre 2006) et d'utiliser un téléphone mobile cellulaire dans l'établissement (circulaire DN/EMI n°40 du 9/10/1995 du Ministère de la Santé).

Afin de préparer l'intervention, une dépilation de la zone opérée peut être réalisée. Il vous est demandé de prendre une douche pré-opératoire. Une tenue d'opéré vous est remise. Une prémédication peut vous être prescrite avant votre intervention. Elle permet de bien vous détendre et de vous préparer à l'anesthésie.

Aller au bloc opératoire en marchant ! « Patient Debout »

Depuis 2019, dans certaines spécialités, le patient est invité à se rendre au bloc opératoire en marchant plutôt qu'allongé sur un brancard.

Habillé en pantalon, tunique et chaussons adaptés, il conserve ainsi la pleine capacité de ses moyens, en améliorant son autonomie et sa dignité (pas de tenue fendue), ce qui réduit fortement l'anxiété et le stress.

Cette méthode, appelée PATIENT DEBOUT, permet aussi de renforcer la communication avec le patient. Désormais côte à côte, patient et professionnel de santé peuvent échanger plus facilement, d'égal à égal.

De nouvelles habitudes qui redéfinissent la logistique du bloc opératoire et des services de soins afin d'améliorer la qualité de prise en charge du patient.

SSPI

A la sortie du bloc opératoire, vous effectuerez un passage obligatoire en Salle de Surveillance Post-Interventionnelle (SSPI), dont la durée est définie par votre anesthésiste. Les visites n'étant pas possibles dans ce service, l'infirmière du secteur d'hospitalisation pourra donner de vos nouvelles à votre famille.

Votre sortie

La date et l'heure de sortie sont fixées par votre chirurgien ou le médecin. Celle-ci aura lieu en général dans la matinée. Vous devez vous présenter à l'accueil puis au bureau des admissions / sorties au rez-de-chaussée pour effectuer les dernières formalités administratives.

- Il vous sera demandé de signer un bulletin de sortie dont un exemplaire vous sera remis.
- Si vous désirez quitter l'établissement malgré un avis médical contraire, il vous faudra signer une attestation qui engagera votre propre responsabilité.
- Il est formellement interdit de repartir seul après l'anesthésie.
- Prévoyez une personne qui restera auprès de vous la nuit suivant l'anesthésie, seulement si vous avez eu une anesthésie générale.
- Il est strictement interdit de conduire un véhicule pendant 24 heures.
- Différer toute décision importante, votre vigilance peut être diminuée sans que vous vous en rendiez compte.
- Ne consommez pas d'alcool pendant 24 heures.
- N'absorbez que les médicaments qui vous ont été prescrits par votre anesthésiste ou votre spécialiste.
- N'hésitez pas à contacter directement le service au numéro ci-dessous pour toute question avant ou après votre passage dans le service.

Transport

Le jour de votre sortie, la secrétaire médicale vous contactera pour effectuer les démarches concernant votre transport.

Vous pouvez regagner votre domicile en taxi ou en ambulance. Le transport sera à régler par le patient qui se chargera de réclamer le remboursement à sa Caisse d'Assurance Maladie.

Cas particuliers

Les enfants mineurs et les majeurs protégés ne peuvent sortir qu'accompagnés des deux parents responsables ou du tuteur.

En cas de sortie temporaire, une autorisation de sortie temporaire peut être accordée par votre médecin.



Droits et obligations

1 - Règles à observer dans la vie interne de l'établissement

Afin de respecter le repos des autres malades, le volume sonore des appareils de radio et télévision doit être réduit à partir de 20h.

Hygiène

Les animaux ne sont pas admis dans la Clinique.

Dégradations

En cas de dégradation causée par vous-même ou un accompagnant, la Direction se réserve le droit de réclamer les frais de remise en état ou de remplacement.

Tabac

Conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006, et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, il est strictement interdit de fumer dans les chambres et dans les espaces clos et couverts de l'établissement. De plus, la nature des activités d'un établissement de soins (produits inflammables) fait qu'une cigarette peut avoir des conséquences tragiques. Toute personne qui ne respecte pas l'interdiction de fumer peut être appelée à écourter son séjour dans l'établissement.

2 - Principales consignes de sécurité

Les consignes de sécurité sont affichées dans les couloirs. Le patient est prié d'en prendre connaissance dès son arrivée. L'accès aux ascenseurs est interdit aux enfants non accompagnés.

3 - Informations concernant votre état de santé

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel avec votre praticien sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma ou handicap mental).

L'information concernant votre état de santé porte sur :

- les différentes investigations proposées,
- les traitements ou actions de prévention, leurs utilités, leurs urgences, leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles,
- les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus,
- les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes,

Vous prenez avec le professionnel de santé et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est requis et vous pouvez le retirer à tout moment. Cependant, vous avez le droit de refuser l'information et d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic à condition que ce refus n'expose pas de tiers à un risque de contamination. Indépendamment de l'information donnée aux représentants légaux, une information adaptée à l'âge ou à la capacité de compréhension du mineur ou du majeur sous tutelle est délivrée.

4 - Directives anticipées

Loi Leonetti-Claeys du 2 février 2016

Il s'agit d'une déclaration écrite, datée et signée qui précise les souhaits de toute personne quant à sa fin de vie, dans l'hypothèse où elle ne serait pas capable d'exprimer sa volonté. Elle est modifiable et révoquable à tout moment. Elle peut être rédigée par toute personne majeure.

Les directives anticipées sont prises en considération pour toutes décisions concernant l'arrêt ou la limitation d'un traitement lorsque celui-ci est inutile, disproportionné ou n'ayant d'autre objet que la seule prolongation artificielle de la vie et celles concernant le recours à une sédation profonde et continue.

Elles s'imposent aux médecins sauf si elles apparaissent inappropriées à la situation médicale et sauf cas d'urgence vitale.

Pour vous aider, vous pouvez en parler à votre médecin et consulter les modèles disponibles dans les services de soins ou sur le site de l'HAS : http://www.hassante.fr/portail/jcms/c_2728930/fr/modele-de-redaction-des-directives-anticipees-ministere-en-charge-de-la-sante

5 - Votre droit d'accès au dossier médical

(Cf. articles L.1111-7 et R.1111-9 du Code de la Santé Publique.)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Ces données font l'objet d'un traitement automatisé et sont transmises au médecin responsable de l'information médicale. Vous pouvez vous opposer pour des raisons légitimes au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en faisant la demande écrite auprès de la direction, accompagnée d'une photocopie de votre pièce d'identité. 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.



Droits et obligations

Les informations contenues dans votre dossier médical ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande et 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 copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais de reproduction et d'envoi sont à votre charge.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.

6 - Modalités d'accès aux informations du dossier administratif

Le bureau des admissions est ouvert de 7h à 18h du lundi au vendredi.

7 - Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions

(Cf. articles R.1112-79 à R.1112-94 du code de la santé publique.)

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à la Direction de la Clinique pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre évènement indésirable en lien avec votre prise en charge. Si vous préférez, vous pouvez lui écrire à l'adresse de la Clinique.

Nous veillerons à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (cf. articles R.1112-91 à R.1112-94 du CSP). Le lien sera fait avec la commission des usagers (CDU). Le cas échéant, vous serez mis en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le (ou les) médiateurs vous recevront, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence régionale de santé.

La composition de la CDU est la suivante :

- **Mme Valérie LASCAUD** – Président
- **M. Arié ELKOUBY** – Vice-Président
- **Dr Rathvirak ING** – Médecin médiateur
- **Dr Alexis SOUMMER** – suppléant, Médecin médiateur
- **Mme Mélodie VIDALO** – Médiateur non médical
- **Mme Justine FERREIRA** – Assistante de direction
- **Mme Delphine DELESTREE** – Membre représentant
- **Mme Sandra MURAT ITIE** – Membre représentant
- **Mme Lucille VALLIERE** – Apprentie Qualité
- **M. Michel LECHEVALLIER** – CLCV Île-de-France – Représentant des Usagers
- **M. Alain SZENKER** – Association des Paralysés de France – Suppléant Représentant des Usagers
- **Mme Laurence DUBUC** – Association France Rein – Suppléant Représentant des Usagers

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle recommande à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches. Pour établir ces

recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi, il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

8 - Évaluation de la satisfaction des usagers

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, un questionnaire de satisfaction vous est remis dès votre entrée afin de nous faire part de vos impressions, critiques et suggestions. Nous vous remercions de compléter ce questionnaire au moment de votre sortie et de le déposer à l'accueil dans l'urne se trouvant à la sortie du bureau des admissions.

Venez partager votre expérience d'hospitalisation et votre niveau de satisfaction.

Venez participer à l'amélioration de la qualité des soins par les établissements de santé !

Pour cela, 2 gestes simples :

- donnez votre mail lors de votre admission ;
 - répondez au questionnaire national e-Satis que vous recevrez par mail après votre hospitalisation.
- Vous recevrez un SMS rappelant l'importance de votre participation à cette enquête.



9 - La lutte contre les infections nosocomiales

Les infections nosocomiales sont des infections acquises dans les établissements de santé et peuvent concerner tant les patients que le personnel. Beaucoup d'entre elles sont liées aux propres bactéries du patient, à son état général, aux actes de soins qu'il reçoit.

D'autres sont d'origine externe. Une partie des infections peut être évitée grâce à l'application de mesures d'hygiène préventives. Les professionnels de la clinique mettent tout en œuvre pour limiter au maximum la survenue de ces infections.

Vous pouvez participer à cette lutte, ainsi que les personnes qui vous rendent visite, en vous frictionnant les mains avec la Solution Hydro Alcoolique mise à votre disposition dans les chambres.

Le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) et l'équipe opérationnelle d'hygiène (EOH) animent et conduisent la politique ambitieuse menée par la clinique sur ce sujet qui nous concerne tous. Le CLIN composé de toutes les catégories socioprofessionnelles de la clinique, anime des actions qui permettent de délivrer une information sur tous les sujets relatifs à l'Hygiène.

En voici les actions principales :

- **prévenir** en formant le personnel, les médecins, en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et de soins (douche pré-opératoire, hygiène des mains, préparation cutanée de l'opéré...),

- **surveiller** l'apparition d'infections en continu, en collaboration avec le laboratoire,
- **réaliser** des audits de pratiques,
- **renouveler** chaque année la surveillance des infections de site opératoire pour chaque spécialité chirurgicale,
- **surveiller** en continu les bactéries multi-résistantes aux antibiotiques,
- **contrôler** pour en limiter les effets par des traitements adaptés et des soins appropriés (pouvant aller le cas échéant jusqu'à des mesures d'intérêt collectif telles l'isolement du patient sans que ce soit lié à la gravité de son état),
- **surveiller** la qualité de l'air, de l'eau et des surfaces par un plan annuel de contrôle environnemental.

La cellule hygiène composée d'un médecin et d'une IDE hygiéniste assure la mise en œuvre de ce programme. Pour cela elle travaille en collaboration avec le réseau de correspondants en hygiène (médecins, IDE, aide-soignant, agent hospitalier) dans chaque service. La majorité des infections se transmettant par voie de contact, vous trouverez dans votre chambre une solution désinfectante destinée à l'hygiène des mains et nous vous invitons à l'utiliser et le proposer aux personnes qui vous rendent visite. Si au cours de votre hospitalisation, vous souhaitez disposer d'informations complémentaires, vous pouvez prendre contact avec le responsable de service.

10 - Respect de la confidentialité

Vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des entrées dès votre arrivée.

11 - Soins des mineurs

Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement des titulaires de l'autorité parentale si le mineur s'oppose expressément à leur consultation après avoir tout tenté pour convaincre le mineur. Si le mineur maintient son opposition, il doit néanmoins se faire accompagner de la personne majeure de son choix. La présence du père, de la mère ou du tuteur est indispensable lors de l'entrée et de la sortie du patient. L'autorisation d'opérer doit être obligatoirement remplie, signée des deux parents et présentée ainsi que les pièces d'identité, le livret de famille ou la décision du juge. La présence continue d'un adulte est demandée pour l'hospitalisation d'un enfant de moins de 6 ans.

12 - Protection des données personnelles

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Clinique Mont-Louis, nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel vous concernant est essentiel à la gestion de votre séjour. Ces données font l'objet de collectes et de traitements par les professionnels de la clinique et du Groupe Oc Santé. Pour assurer la continuité de votre prise en charge, les professionnels de

la Clinique Mont-Louis peuvent être amenés à échanger informatiquement des données à caractère personnel vous concernant grâce à une Messagerie de Santé Sécurisée. En tant que responsable de ces traitements, la Clinique Mont-Louis s'engage à les réaliser dans le strict respect des textes applicables en la matière (Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données). Vous disposez d'un droit d'accès aux informations, de rectification, d'oubli et de limitation de transmission de vos données. Si vous souhaitez obtenir plus d'informations sur le traitement de vos données personnelles, connectez-vous sur le site www.clinique-mont-louis.fr, « rubrique RGPD - données personnelles ».

13 - ViaTrajectoire®

Sur les préconisations du schéma régional de l'organisation des soins arrêté par l'Agence Régionale de Santé, l'établissement utilise le logiciel de santé ViaTrajectoire® qui est déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés et offre une aide à l'orientation des personnes qui sont à la recherche d'une solution de suite de soins (soins de suite et réadaptation et hospitalisation à domicile). Les données nominatives concernant les patients pour lesquels une demande d'admission est créée dans ViaTrajectoire® font l'objet d'un enregistrement.

Contrat d'engagement contre la douleur

Dans cet établissement,
nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

Vous avez peur d'avoir mal...
prévenir, traiter ou soulager votre douleur, **c'est possible.**

Prévenir

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : injections, pansements, pose de sondes, de perfusion, retrait de drains...

Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Traiter ou soulager.

Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...

Les douleurs après une intervention chirurgicale.

Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine, et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.

Vous avez mal... votre douleur, parlons-en.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur.

Vous devez nous aider dans la prise en charge de votre douleur.

Le personnel soignant prendra en charge votre douleur de manière systématique. Nous utilisons l'échelle numérique qui nous permet d'évaluer votre douleur de 0 à 10. Cette information sera réajustée tout au long de votre séjour dans l'établissement.

EN CAS D'URGENCE,

**vous pouvez contacter
le médecin anesthésiste de garde :**

- de 08h00 à 20h00 : 01 43 56 56 56
- de 20h00 à 08h00 : 01 43 56 54 11

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal :

- **en répondant à vos questions ;**
- **en vous expliquant les soins** que nous allons vous faire et leur déroulement ;
- **en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.**

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur.

Il en existe de différentes puissances. La morphine est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères, nécessitent un autre traitement.

D'autres méthodes non médicamenteuses sont efficaces et peuvent vous être proposées comme par exemple les massages, le soutien psychologique...

Votre participation est essentielle.

Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

Article L.1110-5 du code de la santé publique *"...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée..."*

L'évolution des connaissances nous donne aujourd'hui des moyens importants nous permettant de réduire la douleur des patients. Avoir mal n'est plus aujourd'hui une fatalité.

Le Comité de lutte contre la douleur

Pour prendre en charge la douleur de nos patients, l'ensemble de notre équipe s'est attaché à développer une politique de prise en charge qui s'articule autour de 4 axes :

INFORMER : une information individualisée est réalisée de façon régulière par du personnel compétent auprès de nos patients.

ORGANISER : la Clinique a constitué une équipe douleur chargée de mettre en place les protocoles adaptés aux différentes situations cliniques, d'informer nos professionnels des méthodes actualisées et d'évaluer la qualité de la prise en charge de la douleur (CLUD).

ADAPTER : notre programme de prise en charge de la douleur est adapté à chaque patient hospitalisé. Il résulte d'une approche globale centrée sur les besoins de la personne.

ÉVALUER : des outils d'évaluation existent afin de mesurer la qualité de la prise en charge.

Charte de la personne hospitalisée

*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*

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.



CLINIQUE
Mont-Louis

Le texte intégral de cette charte est disponible à votre demande. Il est également tenu à votre disposition en plusieurs langues.

Les établissements du groupe Oc Santé

MONTPELLIER	<ul style="list-style-type: none">■ Polyclinique Saint-Roch - <i>médecine, chirurgie, obstétrique</i>■ Clinique du Millénaire - <i>médecine, chirurgie</i>■ Clinique Clémentville - <i>médecine, chirurgie, obstétrique</i>■ Clinique Plein Soleil - <i>soins de suite et réadaptation</i>■ Home Santé H.A.D. - <i>hospitalisation à domicile</i>■ Clinique Fontfroide - <i>rééducation fonctionnelle, EVC-EPR</i>■ Résidence Les Glycines - <i>EHPAD</i>■ Terrasses des Glycines - <i>résidence senior</i>
CASTELNAU-LE-LEZ	<ul style="list-style-type: none">■ Clinique Bourgès - <i>rééducation neurologique</i>
MONTADY	<ul style="list-style-type: none">■ Résidence Renaissance - <i>EHPAD</i>
GALLARGUES	<ul style="list-style-type: none">■ Clinique Les Oliviers - <i>soins de suite, réadaptation nutritionnelle</i>
VÉRARGUES	<ul style="list-style-type: none">■ Clinique Stella - <i>psychiatrie</i>
BÉZIERS	<ul style="list-style-type: none">■ Clinique La Pergola - <i>psychiatrie</i>
MONTARNAUD	<ul style="list-style-type: none">■ Clinique Saint-Antoine - <i>géronto-psychiatrie</i>
PIGNAN	<ul style="list-style-type: none">■ Clinique Saint Martin de Vignogoul - <i>psychiatrie</i>
FLORENSAC	<ul style="list-style-type: none">■ Résidence Les Lavandes - <i>EHPAD</i>
PARIS XI^e	<ul style="list-style-type: none">■ Clinique du Mont-Louis - <i>médecine, chirurgie</i>
CHARENTON-LE-PONT	<ul style="list-style-type: none">■ Clinique Paris-Bercy - <i>médecine, chirurgie</i>