

CLINIQUE MONT-LOUIS

Médecine - chirurgie



 Oc Santé

Mieux vous accueillir,
mieux vous accompagner

Livret d'accueil mineurs

Retrouvez sur notre site www.oc-sante.fr
toutes les informations sur votre hospitalisation

Bienvenue



Sommaire

- | | | | |
|-----------|--|-----------|--|
| 4 | Un établissement Oc Santé | 22 | Son séjour |
| 11 | Nos engagements | 26 | Ses frais d'hospitalisation |
| 14 | Accueil et admission de votre enfant | 27 | Ses droits |
| 17 | La prise en charge de votre enfant en ambulatoire | 33 | Charte de l'enfant hospitalisé |
| 20 | La prise en charge de votre enfant en hospitalisation complète | 34 | Charte de la personne hospitalisée |
| | | 35 | Charte de la personne en situation de handicap |

L'état de santé de votre enfant nécessite un séjour dans notre établissement. Nous vous remercions de votre confiance et le lui souhaitons aussi agréable que possible.

Pour vous guider dès votre arrivée, nous avons porté toute notre attention à ce livret d'accueil.

Vous y trouverez la totalité des renseignements dont vous devez prendre connaissance à son entrée. Prenez le temps de le lire et conservez-le, il lui sera utile tout au long de votre séjour.



Nous vous invitons à consulter notre site internet www.oc-sante.fr (**rubrique nos établissements**) pour compléter votre information et préparer au mieux votre séjour.

La clinique Mont-Louis est un établissement du groupe

 Oc Santé



2500 LITS ET PLACES

3300 SALARIÉS

800 MÉDECINS

+ DE 70 SPÉCIALITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES

270000 PATIENTS PRIS EN CHARGE CHAQUE ANNÉE

420 RÉSIDENTS ACCUEILLIS EN EHPAD

4500 NAISSANCES PAR AN

81 500 PASSAGES AUX URGENCES PAR AN



Clinique Clémentville



Clinique du Millénaire



Clinique Plein Soleil



Clinique Bourgès

**MÉDECINE
CHIRURGIE
OBSTÉTRIQUE**

**SOINS MÉDICAUX &
DE RÉADAPTATION**



Polyclinique Saint-Roch



Clinique Mont-Louis



Clinique Fontfroide



Clinique Paris-Bercy



Clinique Les Oliviers

Oc Santé c'est **24** établissements de santé

HOSPITALISATION À DOMICILE



Clinique Saint-Antoine



Home Santé

PSYCHIATRIE



Clinique Stella



L'Ensoleillade



Résidence Les Lavandes



Clinique La Pergola



Les Aigueillères



La Cyprière



Clinique Saint-Martin
de Vignogoul



La Martégale

**HÉBERGEMENT DE
PERSONNES ÂGÉES**

**UNITÉ DE SOINS
DE LONGUE DURÉE**



Résidence Les Glycines
Résidence Les Terrasses des Glycines



Résidence Les Mélias



Clinique Les Jardins de Sophia

**SERVICES
À LA PERSONNE**



Nouvéo



LA CLINIQUE MONT-LOUIS

Située dans le 11^{ème} arrondissement de Paris, la clinique Mont-Louis est un établissement **médico-chirurgical** dont le projet médical s'organise autour de 25 spécialités dont notamment la chirurgie orthopédique et traumatologique, l'ophtalmologie, la gastro-entérologie, la chirurgie vasculaire, l'ORL, l'urologie, la cardiologie, la gériatrie, un centre du sommeil...

→ CHIFFRES CLÉS

- 150 MÉDECINS ET PRATICIENS LIBÉRAUX
- 125 LITS ET PLACES
- 21 500 SÉJOURS PAR AN
- 15 500 PASSAGES EN AMBULATOIRE PAR AN

LE PLATEAU TECHNIQUE

La clinique propose une **prise en charge pluridisciplinaire** et bénéficie d'un plateau technique regroupant notamment :

- 9 SALLES DE BLOC OPÉRATOIRE
- 3 SALLES D'ENDOSCOPIE DIGESTIVE
- 18 POSTES DE SURVEILLANCE POST-INTERVENTIONNELLE
- 1 SERVICE DE RADIODIAGNOSTIC ET IMAGERIE MÉDICALE (IRM, SCANNER, RADIOLOGIE CONVENTIONNELLE)
- 1 LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES





L'ORGANISATION MÉDICALE

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

→ CONSULTATIONS - HOSPITALISATION COMPLÈTE ET AMBULATOIRE

■ Spécialités chirurgicales

- Anesthésie-réanimation
- 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 ET CHRONIQUE

→ CENTRE DU SOMMEIL : POLYSOMNOGRAPHIE - POLYGRAPHIE

→ CENTRE DE SOINS NON-PROGRAMMÉS - CSNP

→ 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
- Bureau de sortie

ROSE ●
JAUNE ●

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
- Admission
- Pôle Urologie
- Centre de Soins non-programmés - CSNP

ROSE ●
JAUNE ●
BLEU ●

BÂTIMENT B

3^{ème} ÉTAGE

- Consultations de pré-anesthésie CPA
- Consultations Cardiologie

JAUNE ●

2^{ème} ÉTAGE

- Consultations médicales et chirurgicales
- Pôle Hernie
- Pôle Social

JAUNE ●

1^{er} ÉTAGE

- Consultations médicales et chirurgicales
- Clinique de la main

JAUNE ●

REZ-DE-CHAUSSÉE

- Consultations médicales et chirurgicales

JAUNE ●



VOS PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS LORS DE VOTRE SÉJOUR

Vous pouvez les joindre en contactant le standard.

Valérie LASCAUD, Directrice

Mélanie POUDEVIGNE, Attachée de direction

Justine FERREIRA, Assistante de direction

Virginie FALK, Responsable Ressources Humaines

Delphine DELESTREE, Responsable admissions / secrétariats médicaux / accueil

Mélodie VIDALO, Directrice des soins infirmiers, Coordinatrice des risques associés aux soins

Flory OHNONA, Coordination projet et développement

Leïla KHEMLICHE, IDE Coordinatrice Endoscopie

Sandrine DUTERIEZ, Cheffe de bloc opératoire

Nathalie ELSZTEJN, Adjointe de bloc opératoire

Ludovic DOYEN, Responsable Stérilisation

Béatrice POTELLE, Pharmacienne Gérante

Willy MONGIS, Responsable technique

Lucille VALLIERE, Responsable Qualité

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 professionnel sont indiqués sur leurs badges.

CONTACTS UTILES

 8-10 rue de la Folie-Regnault - 75011 Paris

 01 43 56 56 56

 01 43 79 01 86

 contact.direction@clinique-mont-louis.fr

Un empêchement - une demande de report :

Contactez le **01 43 56 54 74** ou par email : contact.direction@clinique-mont-louis.fr

→ 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

STANDARD DE LA CLINIQUE

01 43 56 56 56

PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE

www.doctolib.fr
ou **01 84 88 73 60**

LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES

01 43 79 14 13

CABINET D'IMAGERIE MÉDICALE

■ Radiologie

01 43 56 54 18

■ Scanner et IRM

01 40 09 65 65

CENTRE DE SOINS NON-PROGRAMMÉS - CSNP

01 43 56 54 15



ACCÈS ET STATIONNEMENT

→ MÉTRO



— Ligne 9 : Arrêt Voltaire - Charonne

— Ligne 2 : Arrêt Philippe Auguste

→ BUS



— Lignes 61 - 69 - 46 : arrêt Voltaire/Léon Blum

— Ligne 56 : arrêt Gymnase Japy

— Ligne 76 : arrêt Charonne



Nos engagements

QUALITÉ ET SÉCURITÉ DES SOINS

→ CERTIFICATION



Comme tous les établissements du groupe Oc Santé, la clinique Mont-Louis s'inscrit dans **une démarche continue d'amélioration de la qualité** des soins proposés.

En 2023, la Haute Autorité de Santé a attribué à la clinique Mont-Louis le niveau le plus élevé de certification avec **une note de 98,45 %**. Cette reconnaissance atteste de la haute qualité des soins.

→ QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

L'établissement définit une politique basée sur l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins qui s'appuie sur des principes de concertation entre les acteurs et des valeurs de respect des personnes. Cette politique a été élaborée conjointement par la direction et la CME (conférence médicale d'établissement). Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations constitue le programme d'actions qualité sécurité des soins (PAQSS). Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.

→ INDICATEURS DE QUALITÉ

La **Haute Autorité de Santé** met à disposition des indicateurs de qualité et de sécurité des soins pour les établissements de santé. Ces indicateurs, développés et validés avec les professionnels de santé, les patients et les usagers sont utilisés comme outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients. Leur diffusion est publique sur le service Qualiscope du site www.has-sante.fr.

→ VOTRE IDENTITÉ POUR MIEUX VOUS SOIGNER

Depuis le **1^{er} janvier 2021**, vous disposez d'une identité sanitaire officielle appelée **Identifiant National de Santé (INS)** qui vous est unique et est utilisé par tous les professionnels de santé qui vous prennent en charge. Afin de sécuriser votre identification à toutes les étapes de votre prise en charge, les équipes seront amenées à vous demander de décliner votre identité fréquemment.

→ LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Les infections associées aux soins 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 et 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.

Le **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN)** se réunit périodiquement pour élaborer un programme annuel de prévention et en suivre la réalisation en collaboration avec l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH). La clinique fait partie du réseau CPIAS et participe aux différentes enquêtes nationales. Pour nous aider dans la prévention de ces infections qui sont essentiellement d'origine manuportée (transmission par les mains), nous vous invitons ainsi que les personnes qui viendront vous rendre visite à pratiquer une hygiène des mains en utilisant le flacon de solution hydroalcoolique mis à disposition dans l'établissement.

→ DÉMARCHE D'ÉVALUATION PATIENT TRACEUR

Les équipes qui vous soignent évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mises en place pour améliorer la prise en charge des patients. La méthode du « patient traceur » est une des évaluations mise en œuvre au sein de la clinique.

Elle consiste à choisir des patients qui sont en cours d'hospitalisation et à évaluer leur prise en charge depuis leur entrée dans l'établissement en prenant en compte leur expérience propre. Nous pourrions vous solliciter afin d'être l'un de ces patients. Dans ce même objectif, nous vous rappelons l'intérêt de participer aux enquêtes de satisfaction qui vous seront proposées à votre sortie. Le signalement des dysfonctionnements et événements indésirables est organisé sur l'établissement et des mesures correctives sont mises en œuvre. L'ensemble des actions d'amélioration identifiées au travers de ces évaluations, constitue le Programme d'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins. Un suivi de la mise en place de ces actions est organisé, et l'évaluation de leur efficacité est réalisée.

→ EXPÉRIENCE PATIENT

Vous pourrez également être sollicité pour partager votre expérience, perception et vécu tout au long de votre séjour



PRISE EN CHARGE DE VOTRE DOULEUR

Nous nous engageons à prévenir, évaluer, prendre en compte et traiter la douleur.

La clinique dispose d'un CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) qui est une structure de réflexion et de propositions pour améliorer la prise en charge de la douleur des patients hospitalisés avec, sur le terrain, un groupe de référents douleur qui participe à l'amélioration de la qualité de la prise en charge de votre douleur sur l'ensemble des services de soins. Des formations spécifiques à la douleur sont mises en œuvre régulièrement pour les professionnels de santé.



BIENTRAITANCE

La clinique s'engage dans la promotion de la bientraitance et la déclaration de toute suspicion ou cas avéré de maltraitance. L'établissement assure la mise en place d'outils permettant d'identifier les modalités de prévention et de signalement des cas de maltraitance notamment par la sensibilisation des professionnels à travers diverses formations et la mise à disposition d'un roman photos sur la promotion de la bientraitance.



VIDÉOSURVEILLANCE

La clinique est équipée d'un système de vidéosurveillance destiné à prévenir les atteintes à la sécurité des patients, des accompagnants et du personnel. Les caméras de surveillance sont situées à l'entrée de la clinique et dans les couloirs des unités de soins. Le délai de conservation des enregistrements est de 30 jours. Pour exercer vos droits Informatique et Libertés, notamment votre droit d'accès aux images qui vous concernent, ou pour toute information sur ce dispositif, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données (DPO) en écrivant à dpo@oc-sante.fr.



ENGAGEMENT DÉVELOPPEMENT DURABLE

Conscients des transitions écologiques, énergétiques et digitales qui façonnent notre époque, le groupe Oc Santé et la clinique ont depuis de nombreuses années intégré le développement durable au cœur de leur stratégie et de leur organisation dans le cadre de leur démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). Cette stratégie, construite sur cinq piliers, s'aligne sur les enjeux actuels.

- Le premier pilier repose sur une gouvernance solide, veillant à l'application rigoureuse de la démarche RSE à tous les niveaux des organisations.
- Le deuxième pilier économique se concentre sur l'optimisation des coûts et les achats responsables.
- Le troisième pilier, environnemental et énergétique, regroupe les efforts poursuivis pour améliorer l'impact des activités sur l'environnement.
- Parallèlement, le quatrième pilier sociétal s'attache à la qualité des soins en mettant l'accent sur la réponse aux besoins de la population et l'innovation.
- Enfin, le cinquième pilier social se matérialise par un engagement fort pour la qualité de vie au travail et l'épanouissement professionnel.

Retrouvez le détail de notre stratégie RSE « Tous responsables, Tous engagés » sur notre site internet www.oc-sante.fr / rubrique nos valeurs.



Accueil et admission de votre enfant

→ ACCUEIL

TOUS LES JOURS

DE **7H** À **20H**

CONSIGNES SPÉCIFIQUES À LA PRISE EN CHARGE DES MINEURS

- Le **consentement d'autorisation d'opérer** signé par les deux parents ou représentants légaux sera demandé. En l'absence de ces documents, l'intervention sera reportée,
- Dans l'hypothèse où les parents ou représentants légaux seraient **séparés ou divorcés**, tous deux seront prévenus et consultés pour toute décision importante concernant l'enfant, une photocopie de la carte d'identité doit être présentée,
- La **présence du père, de la mère ou du tuteur** est indispensable lors de l'entrée ou de la sortie de l'enfant,
- La **présence continue des deux parents** est demandée pour l'hospitalisation d'un enfant de moins de 6 ans.



SA PRÉ-ADMISSION

Elle est essentielle pour faciliter son admission.

Elle permet d'établir son dossier administratif, de simplifier le circuit des formalités et notamment de réduire l'attente le jour de son intervention.

Dès que vous connaissez la date de son intervention, après sa consultation pré-anesthésique, nous vous recommandons de transmettre l'ensemble des informations ci-dessous à la secrétaire des pré-admissions :



Une pièce d'identité de l'enfant et des deux parents.

- **Le livret de famille ou un extrait d'acte de naissance** (de moins de 3 mois si seul un des deux parents est détenteur de l'autorité parentale).
- Pour les parents séparés ou divorcés, **une copie du jugement de divorce.**
- **L'autorisation d'opérer un mineur** dûment complétée et signée par les deux parents.



La carte Vitale à jour ou tout autre document attestant des droits qui assure l'enfant (CMU, AME, attestation de prise en charge...), une carte de mutuelle ou la prise en charge pour l'hospitalisation.

- **Le formulaire de désignation de la personne de confiance et personne à prévenir.**
- **Le formulaire des prestations hôtelières Oc Séjours. Vous pourrez réserver une chambre particulière** qui vous sera facturée selon les tarifs Oc Séjours.

Ces formulaires sont téléchargeables sur le site www.clinique-mont-louis.fr.

MON ESPACE PATIENT OC SANTÉ

La clinique Mont-Louis s'est dotée d'un portail patient permettant de faire en ligne sa préadmission facilitant ainsi votre arrivée au sein de l'établissement.

→ QUAND L'ACTIVER ?

Après la consultation avec votre chirurgien, vous recevrez un email d'invitation envoyé par espace-patient@oc-sante.fr qui contiendra vos identifiants et les modalités de connexion.

→ POURQUOI ?

Avant mon entrée :

- pour réaliser votre préadmission en ligne,
- pour accéder aux documents d'informations,
- pour compléter votre questionnaire pré-opératoire,
- Pour connaître votre heure de convocation.

Après ma sortie :

- Pour accéder à votre facture acquittée,
- Pour compléter les questionnaires.

→ COMMENT Y ACCÉDER ?

En téléchargeant l'application Mon Espace Oc Santé.

Vous pouvez également accéder à «Mon espace Oc Santé» sur ordinateur à l'adresse : **mon.oc-sante.fr**

Dans la mesure où vous ne souhaitez pas adhérer à cet espace, tous les documents nécessaires à votre préadmission seront demandés lors de la consultation pré-anesthésique.



Retrouvez toutes les réponses à vos questions sur «Mon espace patient Oc Santé» dans notre FAQ.

FORMALITÉS D'ENTRÉE

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 seront prescrits à votre enfant.**

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

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



Une pièce d'identité.

— **Le livret de famille.**



Une 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.

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

La prise en charge de votre enfant en ambulatoire

PRÉPAREZ SON INTERVENTION

→ PRENEZ RENDEZ-VOUS AVEC L'ANESTHÉSISTE

Selon l'acte opératoire ou l'examen envisagé, une consultation pré-anesthésique peut être nécessaire au plus tard 48h avant l'acte.

Le cas échéant, assurez-vous de bien avoir la date et l'heure du rendez-vous.

POUR PRENDRE RENDEZ-VOUS

PAR TÉLÉPHONE

01 84 88 73 60

OU PAR INTERNET sur

Doctolib.fr

(Clinique Mont-Louis - Oc Santé)

LA VEILLE DE SON INTERVENTION OU EXAMEN

Vous recevrez un SMS vous indiquant l'heure de sa venue.

En cas d'empêchement ou de demande de report, ayez l'obligeance de prévenir dès que possible le service régulation : **01 43 56 54 74** ou par email : contact.direction@clinique-mont-louis.fr.

LE JOUR DE SON INTERVENTION

→ CONSIGNES À RESPECTER

- Respectez les règles de jeûne prescrites.
- Respectez les règles d'hygiène : douche au savon neutre.
- Prévoyez pour lui des vêtements propres et amples ainsi que des chaussures pratiques à enfiler.
- Votre enfant doit se présenter sans maquillage et sans vernis à ongles. Ses ongles doivent être courts et propres.
- Pensez à lui demander d'ôter tous ses bijoux (y compris piercings).
- Évitez d'apporter le jour de l'intervention tout objet de valeur.

**Hygiène, absence de maquillage, de bijoux et piercings, jeûne, arrêt du tabac...
Faute de quoi, son intervention pourra être reportée.**

N'hésitez pas à questionner son praticien ou l'équipe soignante.

→ SON ENTRÉE

Présentez-vous à l'heure donnée de convocation à l'accueil de l'établissement.

À votre arrivée, vous serez accueilli(e) par le service des admissions qui vous indiquera le service où vous rendre et où il sera pris en charge par une équipe pluridisciplinaire. Un(e) infirmier(e) l'accueillera et l'accompagnera dans sa chambre ou box où il contrôlera son dossier médical et le préparera à l'intervention.

Dans la chambre ou box, votre enfant doit retirer lunettes et lentilles - n'oubliez pas de signaler aux infirmier(e)s ses appareils dentaires et auditifs.

Un kit lui sera remis, comprenant une chemise et un sous-vêtement pour le bloc, des sur-chaussures et une charlotte.



Aller au bloc opératoire en marchant ! « Patient Debout »

Dans certaines spécialités, le patient est invité à se rendre au bloc opératoire en marchant plutôt qu'allongé sur un brancard. Habillé d'un sous vêtement adapté, d'une tunique, de chaussons et d'un peignoir, 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.



1. Vous êtes accueilli(e)



2. Vous vous installez dans un espace d'attente



3. Vous êtes accompagné(e) au bloc par un membre de l'équipe soignante



4. Vous êtes opéré(e)



5. Vous retournez vous reposer dans votre box ou votre chambre

→ SA SORTIE

La sortie est autorisée par le chirurgien ou/et l'anesthésiste. À tout moment, l'équipe médicale peut juger que son état de santé nécessite une hospitalisation.

Il vous sera remis les documents liés au séjour (courriers, ordonnances, radiographies, bilans sanguins, carte de groupe sanguin, bulletin de sortie...).

Le retour doit s'effectuer en présence d'un parent ou du tuteur (ou de 2 personnes si l'enfant a moins de 6 ans).

La prise en charge de votre enfant en hospitalisation complète

PRÉPAREZ SON INTERVENTION

→ PRENEZ RENDEZ-VOUS AVEC L'ANESTHÉSISTE

Une consultation d'anesthésie est obligatoire. Prenez rendez-vous avec l'anesthésiste au plus tôt 1 mois et au plus tard 48 heures avant son intervention.

PAR TÉLÉPHONE

01 84 88 73 60

OU PAR INTERNET sur

Doctolib.fr

(Clinique Mont-Louis – Oc Santé)

→ LA VEILLE DE SON ENTRÉE

Son heure de rendez-vous vous sera communiquée par SMS la veille de son séjour.

En cas d'empêchement, ayez l'obligeance de prévenir dès que possible le service de régulation au **01 43 56 54 74** ou par email : contact.direction@clinique-mont-louis.fr.

SON ENTRÉE

Lors de son entrée, pensez à apporter ses effets personnels :

- Linge de toilette (4 serviettes éponges et 4 gants de toilette),
- Pyjamas ou chemises de nuit,
- Ainsi que son nécessaire de toilette (gel douche, shampoing, déodorant, dentifrice, brosse à dents...).

À votre arrivée, présentez-vous à l'heure donnée de convocation à l'accueil de l'établissement.

Il est inutile de vous présenter en avance. Vous serez accueilli(e) par la personne en charge de l'accueil qui vous indiquera le service dans lequel vous rendre où il sera pris en charge par une équipe pluridisciplinaire.

N'oubliez pas d'apporter ses 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.

→ CONSEILS PRATIQUES AVANT SON OPÉRATION

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

- **Respecter les règles de jeûne** prescrites par son praticien lors de la consultation.
- **S'il prend des médicaments**, il ne peut absorber que ceux autorisés par l'anesthésiste, avec seulement une gorgée d'eau.
- **Suivre scrupuleusement les prescriptions sur l'ordonnance** remise éventuellement par son médecin.
- **Il ne doit 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 sa consultation par son praticien.
- **N'apportez aucun bijou, ni objet de valeur.** Nous déclinons toute responsabilité les concernant.
- **Pensez à retirer ses lentilles de contact et prothèses dentaires et auditives** avant son intervention, sauf si elle se pratique sous anesthésie locale.

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

Aller au bloc opératoire en marchant « Patient Debout »

Dans certaines spécialités de chirurgie ambulatoire, votre enfant 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.

→ SSPI

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

→ SA SORTIE

La date et l'heure de sortie sont fixées par son 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 remis **un bulletin d'hospitalisation.**
- **Si vous désirez quitter l'établissement malgré un avis médical contraire,** il vous faudra signer une attestation qui engagera votre propre responsabilité.
- **Ne lui faites prendre que les médicaments** qui lui ont été prescrits par son anesthésiste ou son spécialiste.

Son séjour

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 son séjour aussi agréable et confortable que possible.

→ OC SÉJOURS : SON SÉJOUR SUR MESURE

Pour garantir son bien-être et son confort durant son hospitalisation, la clinique met à votre disposition plusieurs offres de prestations hôtelières.

Vous pouvez notamment opter pour une des prestations Oc Séjours dès sa pré-admission. 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 au 01 43 56 54 36.





RESTAURATION

8H15
8H30

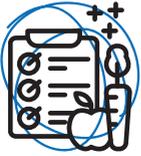
Petit-déjeuner
en chambre

12H00
12H30

Déjeuner
en chambre

18H00
18H30

Dîner
en chambre



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. Une aide-soignante viendra chaque jour prendre la commande de son repas. Notre équipe est à votre disposition pour effectuer les changements ou pour répondre à vos questions sur les repas.

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.

SON CONFORT



→ CHAMBRE

Lors de sa 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 son séjour.

Toutes les chambres sont équipées de lits électriques à télécommande et dossier relevable pour son 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 son admission ou à l'accueil.

La télécommande vous sera remise lors de son admission. Vous devez la restituer à sa sortie.



→ TÉLÉPHONE

Les chambres sont équipées de téléphone. Pour avoir accès à la ligne téléphonique, il suffit d'en faire la demande lors de

son admission, moyennant un forfait. Votre ligne directe : faire le 0 pour appeler l'extérieur. Pour être joint, un numéro personnel lui est attribué pour toute la durée du séjour. Demandez à vos correspondants de ne pas l'appeler après 22h. Les communications sont à votre charge.



→ WIFI

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



→ VALEURS

Nous vous recommandons de ne conserver dans sa 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 ses valeurs au coffre du bureau des admissions, au moment de son hospitalisation. La clinique n'est responsable que des objets déposés au coffre. Au moment de sa sortie, n'oubliez pas de récupérer dans votre coffre les dépôts et valeurs que vous y avez éventuellement déposés.



→ LINGE

Veillez à apporter son linge personnel et son nécessaire de toilette : pyjamas, robe de chambre, pantoufles,

serviettes de table, serviettes, gants et produits de toilette. Tout le linge de literie dont il aura besoin pendant son séjour est fourni par la clinique.

→ PROTHÈSES DENTAIRES OU AUDITIVES, LUNETTES

Signalez aux infirmier(e)s si votre enfant porte 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 son étui à lunettes.

NOS SERVICES



→ KINÉSITHÉRAPIE

Si cela s'avère nécessaire à son rétablissement, une équipe de kinésithérapeutes, attachée à l'établissement, interviendra

sur prescription médicale pour ses séances de rééducation.



→ COIFFEUR

Pendant son 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.



→ COURRIER

Le courrier est distribué chaque matin.



→ INTERPRÈTES

Une liste des membres du personnel parlant une langue étrangère est à votre disposition à l'accueil.



VISITES ET ACCOMPAGNANTS

→ VISITES

DE **13H** À **20H**

— 2 PERSONNES MAXIMUM

EN SURVEILLANCE CONTINUE :

DE **13H** À **15H** ET DE **17H** À **19H**

— 1 PERSONNE MAXIMUM

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 est accompagné par ses parents, 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.

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.

→ 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.

→ NOURRITURE ET BOISSONS



L'apport extérieur de nourriture et de boissons peut être contre-indiqué ; il est soumis à l'approbation du personnel soignant.

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.

→ 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.

→ FLEURS

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

→ 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



En application du décret n°2006-1386 du 15 novembre 2006, et pour des raisons d'hygiène et de sécurité, **il est strictement interdit de fumer** dans l'enceinte de l'établissement. Ne pas respecter l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif expose à une amende forfaitaire ou à des poursuites judiciaires. Pour les mêmes motifs d'hygiène et de sécurité **il est strictement interdit de vapoter** dans l'enceinte de l'établissement.

RESPECTONS-NOUS

Les agressions, menaces, insultes et actes d'intimidation envers les professionnels de santé sont passibles de poursuites judiciaires (articles 433-3 et 222-8 du Code pénal). Elles sont également susceptibles de signalement auprès de l'Observatoire national des violences en santé.

Ses frais d'hospitalisation

La clinique Mont-Louis est un établissement conventionné.

Les frais d'hospitalisation seront réglés directement par les caisses dont il dépend. Lors de sa sortie, vous devez cependant vous acquitter :

- **du ticket modérateur** s'il y a lieu (environ 20 % du coût total),
- **du forfait journalier hospitalier :**
 - 20 euros par jour,
 - 24 euros par jour Forfait PAT (Participation de l'Assuré au Tarif),
 - 30 euros pour le forfait ambulatoire.
- **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 sa 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.**

Ses droits



SES INFORMATIONS

→ INFORMATIONS CONCERNANT SON ÉTAT DE SANTÉ

L'ensemble des informations concernant son état de santé vous sera délivré au cours d'un entretien individuel par tout professionnel de santé dans le cadre de ses compétences sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité. Cette information porte sur :

- les différentes investigations,
- les traitements ou actions de prévention qui sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences,
- les risques fréquents ou graves normalement prévisibles qu'ils comportent,
- les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus.

Elle porte aussi sur la possibilité de recevoir, lorsque son état de santé le permet, notamment lorsqu'elle relève de soins palliatifs, les soins sous forme ambulatoire ou à domicile. Vous prenez, avec le professionnel de santé, et compte tenu des informations et des préconisations qu'il vous fournit les décisions concernant votre santé. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans votre consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment.

→ 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. Il vous est possible d'accéder à ces informations, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez, et en obtenir communication.

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, directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignez, et en obtenir communication. Il vous faut former une demande écrite auprès de la direction en justifiant de votre identité. Cette communication ne pourra intervenir avant qu'un délai de réflexion de quarante-huit heures ait été observé. Le délai de communication est de huit jours pour des informations datant de moins de cinq ans et de deux mois au-delà.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, n'hésitez pas à nous solliciter ou à solliciter les représentants des usagers.

→ PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de la prise en charge au sein de la clinique, nous vous informons que le recueil des données à caractère personnel est essentiel à la gestion de son 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 la prise en charge, les professionnels de la clinique peuvent être amenés à échanger informatiquement des données à caractère personnel concernant votre enfant grâce à une Messagerie de Santé Sécurisée. En tant que responsable de ces traitements, la clinique 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*).

Un dispositif de télésurveillance pourra également être mis en place avec l'accord du patient pour échanger des informations sur son état avec les professionnels de santé et adapter si nécessaire sa prise en charge.

Dans le cadre de l'exercice de vos droits relatifs à la protection de vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données du Groupe Oc Santé à l'adresse mail suivante : dpo@oc-sante.fr ou par voie postale à l'adresse suivante : Centre Médical Odysseum 194 Avenue Nina Simone - Cs 19537, 34960 Montpellier Cedex 2.

Vos données de santé sont référencées à l'aide de votre Identifiant National de Santé (INS) et traitées dans le Système d'Information Hospitalier géré par le groupe Oc Santé (obligation légale articles L.1111-8-1, R.1111-8-1 et suivants du code de la santé publique). Ce traitement a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions.

Conformément à l'article R1111-8-5 du code de la santé publique, vous ne pouvez-vous opposer au référencement de vos données de santé à l'aide de l'INS.

Pour toutes informations complémentaires à ce sujet, merci de vous rendre sur le site www.oc-sante.fr rubrique « RGPD – Protection des données personnelles ».

Un exemplaire papier de cette rubrique pourra également vous être remis sur demande à l'accueil de chaque établissement du Groupe Oc Santé.

→ VIA TRAJECTOIRE®

Sur les préconisations de l'Agence Régionale de Santé, l'établissement utilise le logiciel de santé **ViaTrajectoire®**, logiciel déclaré auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés, offrant une aide à l'orientation des personnes 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.

Le traitement des données à caractère personnel effectué dans ce cadre est fondé sur le consentement et est exercé sous la responsabilité conjointe du GCS SARA et des instances régionales parties prenantes du projet.

→ SI-VIC : SYSTÈME D'IDENTIFICATION UNIQUE DES VICTIMES

L'**outil SI-VIC** a pour finalité l'aide au pilotage du système de santé, ainsi que l'information des familles et proches de victimes dans le cadre de situations sanitaires exceptionnelles.

Le recueil des données à caractère personnel d'un patient au sein de cet outil est effectué sur la base juridique de l'obligation légale.

Pour plus d'information sur la note d'information du Ministère des Solidarités et de la Santé, connectez-vous sur le site web de l'établissement, « rubrique RGPD – données personnelles », SIVIC.

→ RESPECT DE LA CONFIDENTIALITÉ

Conformément à l'article R1112-45 du code de la santé publique, vous pouvez demander que votre présence dans l'établissement ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant au bureau des admissions dès votre arrivée.

CULTE

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès du personnel soignant.

MON ESPACE SANTÉ

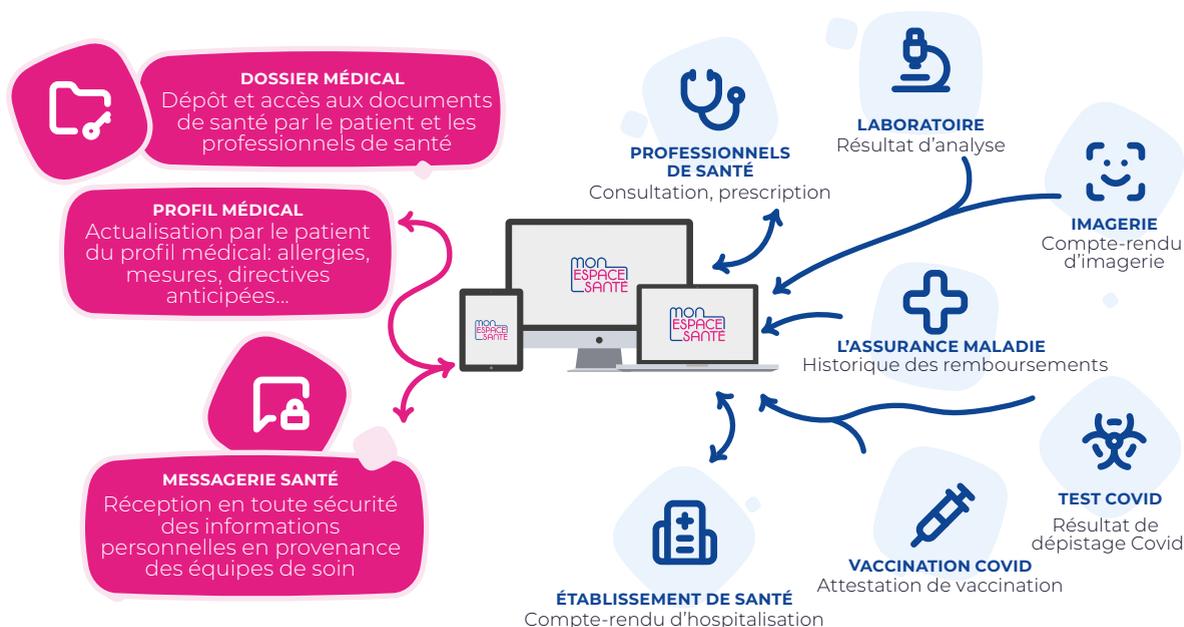
→ MON ESPACE SANTÉ, UN SERVICE NUMÉRIQUE PERSONNEL ET SÉCURISÉ

L'espace numérique proposé par l'Assurance Maladie et le ministère en charge de la santé est le carnet de santé numérique interactif de tous les assurés sociaux. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé. Il comprend aujourd'hui :

- un dossier médical partagé (anciennement DMP), véritable carnet de santé numérique. Il stocke en toute sécurité les informations de santé (traitements, résultats d'examen, allergies...) et permet de les partager avec des professionnels de santé,
- une messagerie sécurisée,
- un agenda de santé pour suivre ses rendez-vous médicaux,
- un catalogue de services numériques de santé agréé par l'État français. Grâce à ce nouveau service, chacun peut participer activement au suivi et à la préservation de sa santé.

→ QUELLES INFORMATIONS CONTIENT MON ESPACE SANTÉ ?

Aujourd'hui chaque professionnel lié à votre prise en charge doit vous informer pour consulter vos données. Vous êtes notifié(e) par e-mail à chaque accès par un professionnel de santé, en cas d'accès d'urgence et à chaque ajout ou modification d'un document. Vous pouvez savoir qui a consulté vos documents et vos données et vous avez le droit de vous y opposer à tout moment.



Créez votre compte sur « Mon Espace Santé » sans plus attendre et devenez acteur de votre santé !



Scannez-moi !



Les informations présentes sur cette page sont importantes, lisez-les avec attention.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

(Cf. article L.1111-11 du code de la santé publique.)

→ QUE SONT LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

Ce sont vos volontés exprimées par écrit sur les décisions médicales à prendre lorsque vous serez en fin de vie si vous êtes dans l'incapacité de vous exprimer. Les directives anticipées permettent de faire connaître au médecin vos volontés : sur la mise en route, le refus ou l'arrêt d'une réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, et sur vos attentes. Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec votre médecin ou vos proches.



→ QUAND ET COMMENT LES RÉDIGER ?

Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé, malade ou porteur d'un handicap. Elles sont valables sans limite de temps et vous pouvez les modifier ou les annuler à tout moment. Vous pouvez écrire vos directives anticipées sur un formulaire (disponible sur le site de la Haute Autorité de Santé) ou sur simple papier daté et signé.

→ QUELLES INFORMATIONS COMMUNIQUER ?

Vous pouvez écrire tout ce que vous ne voulez pas ou redoutez : si vous voulez ou non être maintenu(e) artificiellement en vie, les traitements et techniques médicales que vous ne souhaitez pas (sonde d'alimentation, aide respiratoire...), vos attentes concernant l'aide de soins palliatifs (traitements des douleurs physiques, de la souffrance morale...) mais également les conditions que vous souhaitez pour votre fin de vie (accompagnement, lieu de fin de vie...). Vous pouvez vous faire aider par votre médecin qui vous expliquera les traitements et les options possibles.



→ ET ENSUITE ?

Si un jour vous ne pouvez plus vous exprimer, le médecin doit rechercher le plus tôt possible si vous avez écrit vos directives anticipées, en prendre connaissance et les respecter. Si vous n'avez pas rédigé vos directives anticipées, dans tous les cas votre douleur sera traitée et apaisée. Votre bien-être et celui de vos proches resteront la priorité.

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, révocable à tout moment, est faite par écrit. La personne de confiance est l'interlocuteur privilégié des professionnels de santé, et rend compte si nécessaire de votre volonté. Elle peut selon votre souhait vous :

- accompagner dans vos démarches,
- assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions,
- être consultée si vous n'êtes pas capable d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information,
- être détentrice de vos directives anticipées si vous les avez rédigées.

La personne de confiance doit être majeure et peut être un membre de votre famille, un proche ou votre médecin traitant. Il vous appartient d'informer la personne que vous avez choisie et de vous assurer de son accord. Elle est facultative et n'est valable que pour la durée de cette hospitalisation.





VOTRE EXPÉRIENCE PATIENT

Lorsque vous franchissez nos portes, votre expérience en tant que patient est essentielle. Nous nous engageons à vous offrir un environnement accueillant et bienveillant où votre confort et votre confiance sont nos priorités.

Vous pourrez être sollicité pour partager votre expérience, perception et vécu tout au long de votre séjour. Vous aurez également la possibilité de nous donner votre avis au travers de nos questionnaires de satisfaction, de la démarche d'évaluation dite du « patient traceur » ou encore par la transmission d'une plainte ou d'une réclamation.

→ ÉVALUATION DE VOTRE SATISFACTION

La qualité des conditions d'accueil et de séjour dans l'établissement étant une de nos priorités, nous mettons à votre disposition un « **Questionnaire d'appréciation du séjour** » 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 la réception lors de votre départ. Vos réponses sont transmises à la direction et font l'objet d'un traitement statistique en continu.

→ DISPOSITIF E-SATIS

Lors de l'admission de votre enfant, il vous sera demandé de nous communiquer votre adresse mail. Deux à trois semaines après sa sortie, vous recevrez un mail vous invitant à compléter le questionnaire e-satis en ligne afin d'exprimer votre niveau de satisfaction. Si vous ne disposez pas d'une adresse mail, vous pouvez communiquer l'adresse mail de l'un de vos proches. Afin de répondre au mieux à vos attentes, votre avis est important. Nous vous remercions de bien vouloir prendre quelques minutes afin de répondre à cette enquête de satisfaction qui nous permet d'améliorer toujours plus la qualité de nos services.

→ PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

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

Si vous n'êtes pas satisfait de la prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à l'accueil de l'établissement pour recueillir votre plainte, réclamation ou tout autre événement indésirable en lien avec la prise en charge de votre enfant. Si vous préférez, vous pouvez solliciter ou écrire à la Direction de l'établissement. L'établissement veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique. L'ensemble des plaintes et des réclamations est analysé trimestriellement par la commission des usagers (CDU). Si nécessaire, une rencontre peut être organisée avec un médiateur médecin ou non-médecin, membre de la CDU. Vous pouvez vous faire accompagner dans l'ensemble de ces démarches par les représentants des usagers de l'établissement. En cas de difficulté pour obtenir une réponse, vous pouvez adresser votre réclamation à l'Agence Régionale de Santé.

→ ASSOCIATION POIDS PLUMES

Un patient-expert de l'**association Poids Plumes** intervient au sein de l'établissement auprès des patients pris en charge en chirurgie bariatrique. L'association, affiliée à la ligue nationale contre l'obésité, accompagne les personnes en situation d'obésité dans la construction de leur parcours de vie.

www.poidsplumesfrance.fr

→ LA COMPOSITION DE LA CDU EST LA SUIVANTE :

- **M. Alain SZENKER** – Président de la CDU - Association des Paralysés de France - 06 59 64 23 01 - alainsz@bbox.fr - Représentant des usagers
- **M. Michel LECHEVALLIER** – Vice-Président de la CDU - CLCV Île de France - michel.RU.CLCV@mailo.fr - Représentant des usagers
- **Mme Valérie LASCAUD** – Directrice - Représentante légale de l'établissement
- **Dr Alexis SOUMMER** – Médecin anesthésiste-réanimateur - Médecin médiateur médical
- **Dr Antonin NEGERS** – Médecin gériatre - Médecin médiateur médical
- **Mme Mélodie VIDALO** – Directrice des Soins Infirmiers et Coordinatrice des risques associés aux soins - Médiateur non-médical
- **Mme Sandrine DUTERIEZ** – Cheffe de bloc opératoire - Médiateur non-médical
- **Mme Mélanie POUDEVIGNE** – Attachée de direction - Représentante du personnel
- **Mme Justine FERREIRA** – Assistante de direction - Représentante de direction

Contacts de la CDU :

- contact.direction@clinique-mont-louis.fr
- 01 43 56 54 25 (de 9h à 16h)

La Commission Des Usagers a pour mission de veiller à ce que vos droits, en tant que patients, soient respectés et à 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.

→ LES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Le représentant des usagers (RU) est **un bénévole qui défend les droits et les intérêts de tous les usagers de la santé.**

Il exprime leurs besoins individuels et collectifs pour contribuer à l'amélioration du système de santé.

Il siège auprès des professionnels de santé et est présent au sein de l'établissement pour contribuer à l'amélioration de la qualité et sécurité des soins.

4 missions principales :

- ÉCOUTER
- INFORMER
- ACCOMPAGNER
- VEILLER AU RESPECT de vos droits

→ LES MISSIONS DES REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Les représentants des usagers (RU) ont pour mission première de défendre les droits et les intérêts des patients d'un établissement.

En se situant sur les terrains de la dignité et des droits du patient et de ses proches aidants, les RU peuvent questionner les pratiques du personnel soignant et administratif. Ils font également part des observations et remontées des usagers sur les points forts et les points faibles de l'établissement et le cas échéant proposer des pistes d'amélioration, notamment par le rapport annuel de la commission des usagers, et aussi par le projet des usagers.

Les représentants des usagers sont joignables par téléphone ou par mail.

Les représentants des usagers sont nommés par le directeur de l'Agence Régionale de Santé (ARS). La durée du mandat des médiateurs et des représentants des usagers est de 3 ans renouvelable.

Charte de l'enfant hospitalisé

La Charte Européenne des Droits de l'Enfant Hospitalisé adoptée par le Parlement Européen le 13 mai 1986. Une circulaire du Secrétariat d'État à la Santé de 1999 préconise son application.



- 1.** L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.
- 2.** Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.
- 3.** On encourage les parents à rester près de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles. On informera les parents sur les règles de vie et les modes de faire propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.
- 4.** Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.
- 5.** On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable. On essaiera de réduire au maximum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.
- 6.** Les enfants doivent être réunis par groupe d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives, adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.
- 7.** L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.
- 8.** L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.
- 9.** L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.
- 10.** L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toutes circonstances.

Charte de la personne hospitalisée

Circulaire N°DHOS/E1/DGS/SDIB/SDIC/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.

Cette charte est également disponible sur demande en braille et en langues étrangères à l'accueil de la clinique.

Charte de la personne en situation de handicap

- 1** Favoriser la participation active des proches et/ou des aidants
- 2** Veiller au maintien de l'autonomie
- 3** Améliorer l'accessibilité à la Clinique
- 4** Anticiper et coordonner la sortie
- 5** Anticiper les besoins
- 6** Améliorer l'accès aux blocs techniques
- 7** Adapter le circuit de prise en charge des urgences
- 8** Évaluer les aptitudes et réévaluer les besoins au cours de l'hospitalisation
- 9** Adapter la prise en charge de la douleur



Principalement implanté en Occitanie, le groupe Oc Santé est également présent dans l'**Est parisien** avec **deux établissements de médecine et de chirurgie** :

- Clinique Mont-Louis - Paris XI^e (75)
- Clinique Paris-Bercy - Charenton-le-Pont (94)

La clinique Paris-Bercy propose une offre de soins médicale et chirurgicale complémentaire aux prises en charge de la clinique Mont-Louis, ainsi qu'une prise en charge en cancérologie digestive et en O.R.L pédiatrique.

 **Clinique Paris-Bercy**
9, quai de Bercy - 94220 Charenton-le-Pont
www.clinique-bercy.fr



www.oc-sante.fr



CLINIQUE MONT-LOUIS

Médecine - Chirurgie

8-10, rue de la Folie Regnault
75011 Paris

TEL 01 43 56 56 56 / FAX 01 43 79 01 86
contact.direction@clinique-mont-louis.fr