

**HÔPITAL**  
**DE CHANTILLY**  
**LES JOCKEYS**

Livret  
d'accueil

AMBULATOIRE



# BIENVENUE

## À L'HÔPITAL DE CHANTILLY LES JOCKEYS

### ▶ VOUS ALLEZ ÊTRE ADMIS(E) DANS NOTRE SERVICE « AMBULATOIRE »

Notre équipe médicale et soignante est heureuse de vous y accueillir pour un séjour de quelques heures.

Prenez maintenant quelques minutes pour découvrir les informations utiles qui vous aideront à bien préparer votre séjour de courte durée.

Les progrès de l'anesthésie et des techniques chirurgicales nous permettent de vous proposer une alternative à l'hospitalisation à temps complet sous certaines conditions.

Dans cette structure, vous serez pris(e) en charge dans les meilleures conditions de sécurité et de confort au cours d'un séjour réduit à quelques heures.

## QU'EST-CE QUE LA CHIRURGIE AMBULATOIRE ?

C'est « l'ensemble des actes chirurgicaux ou d'investigation programmés, réalisés dans des conditions techniques nécessitant la sécurité d'un bloc opératoire, sous une anesthésie de mode variable suivie d'une surveillance postopératoire prolongée permettant la sortie du patient le jour même de son admission sans risque majoré » (conférence de consensus 1993).



Les principales interventions réalisées en ambulatoire relèvent des spécialités suivantes :

- Chirurgie ORL
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie des varices
- Chirurgie viscérale
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie urologique
- Endoscopies digestives
- Chirurgie esthétique - réparatrice

# LES ÉTAPES

## D'UNE HOSPITALISATION AMBULATOIRE

### ► Avant votre intervention

#### LA CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE



Selon l'acte opératoire ou l'examen envisagé, il est nécessaire de prendre un rendez-vous pour une consultation pré-anesthésique obligatoire (minimum 48h avant l'intervention - maximum 1 mois avant).

Cette consultation, avec un médecin anesthésiste et un personnel paramédical, a pour but de mieux vous connaître et de recueillir toutes les informations utiles sur votre état de santé, de choisir avec vous le type d'anesthésie le mieux adapté à l'intervention prévue.

Lisez attentivement **tous** les documents qui vous ont été remis dans le dossier d'hospitalisation. Les recommandations données sont à respecter scrupuleusement. Vous devrez remplir et signer les documents remis et les apporter le jour de la consultation d'anesthésie.

#### LA PRÉ-ADMISSION

##### Pièces à fournir

Vous devez vous présenter au bureau des admissions avec une pièce d'identité ainsi qu'avec les documents nécessaires à la prise en charge de votre hospitalisation.



- Pièce d'identité en cours de validité : passeport ou carte nationale d'identité
- Carte Vitale mise à jour ou l'attestation de vos droits d'assurance maladie en cours de validité
- Carte mutuelle ou votre avis de prise en charge
- Livret de famille pour l'hospitalisation d'un mineur
- Pour les bénéficiaires de la Couverture Maladie Universelle ou de l'ACS (Aide au paiement d'une Complémentaire Santé), votre notification, à jour, de votre caisse
- Pour les patients étrangers : Carte nationale d'identité ou titre de séjour - Carte européenne d'assurance maladie ou l'attestation de prise en charge de l'organisme d'assurance de votre pays d'origine. Le cas échéant la carte AME (Aide Médicale d'Etat) en cours de validité.

#### EXPRIMEZ VOTRE VOLONTÉ, DÈS VOTRE ARRIVÉE

##### Rédiger « vos directives anticipées »

La loi du 23 avril 2005 - Article L1111-11 - Modifié par la Loi n° 2016-87 du 2 février 2016 et le Décret n° 2016-1066 du 3 août 2016 autorisent toute personne majeure à rédiger des directives anticipées pour le cas où elle serait un jour hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives anticipées indiquent ses souhaits relatifs à sa fin de vie concernant les conditions de la limitation ou de l'arrêt de traitement.

Cette directive anticipée doit être écrite, datée, signée et doit être l'expression d'une volonté libre et éclairée. Elles sont valables sans limitation de durée et sont révocables à tout moment.

##### Désigner une personne de confiance :

**qui, pourquoi, comment ?** (loi N°2002-303 du 4 mars 2002)

Vous pouvez désigner une personne de confiance de votre choix qui vous accompagnera et assistera aux entretiens médicaux.

**Son rôle :** vous accompagner dans vos démarches au cours de votre hospitalisation, et vous assister lors des entretiens médicaux pour vous aider à prendre les décisions, concernant votre santé. Cette personne sera aussi consultée si vous vous trouvez dans l'impossibilité d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations nécessaires aux décisions concernant votre santé.

**Qui pouvez-vous désigner ?** un parent, un proche ou votre médecin traitant.

**En cas de Tutelle :** Une personne sous tutelle ne peut pas désigner de personne de confiance. En cas de désignation avant la mise sous tutelle, le juge peut la confirmer ou la révoquer.



# LES ÉTAPES

## D'UNE HOSPITALISATION AMBULATOIRE

### ► 48 heures avant votre intervention

Appel de l'établissement dans l'après midi pour vous communiquer l'heure d'arrivée.

#### DES CONSIGNES IMPÉRATIVES

- **Respectez le jeûne** : Vous ne devez pas faire d'écart alimentaire. Le soir, vous devez prendre simplement un repas léger (sauf si prescription spécifique) et vous abstenir de fumer : vous devez vous coucher avant 23 heures (prendre éventuellement le médicament qui vous a été prescrit). Selon l'heure de votre intervention, un personnel soignant vous appellera pour vous indiquer le moment où vous devrez être à jeun.
- Vous devez **vous abstenir de fumer 6 heures** au minimum avant l'intervention.
- **Préparez les documents médicaux nécessaires** à votre hospitalisation : carte de groupe sanguin, examens de laboratoire, radios, électrocardiogramme, scanner, etc...
- **Pour les mineurs**, la présence des parents est requise durant le séjour en Ambulatoire.

Les autorisations d'opérer et d'anesthésier doivent obligatoirement être signées par les 2 parents.



#### Identitovigilance

Afin d'assurer « le bon soin au bon patient », il est nécessaire de contrôler votre identité à chaque étape de votre séjour. Ceci peut être parfois contraignant, mais ces vérifications sont indispensables pour assurer la sécurité des soins.

La cellule d'Identitovigilance est chargée de définir les actions à mener pour améliorer l'identification des patients dans l'établissement

## Les enfants - Une attention particulière

### Autorisation d'opérer

Une intervention chirurgicale et une anesthésie sont considérées comme des « actes non usuels » dans le cadre de l'autorité parentale et nécessitent l'autorisation des deux titulaires de l'autorité parentale, même en cas de séparation. Attention : votre enfant ne pourra être opéré que si le document spécifique est signé par les titulaires de l'autorité parentale.

### La veille de l'opération

- prendre la température. Si celle-ci est supérieure à 38°, téléphonez à votre praticien ou à l'anesthésiste de l'établissement.
- Prévenir un médecin anesthésiste de toute modification de son état survenant la veille de l'intervention (exemple : rhume, fièvre, diarrhée, éruption cutanée).

### Avant l'opération

Respect du jeûne c'est-à-dire :

- ne plus manger 6h avant l'intervention, l'eau est autorisée jusqu'à 2h avant l'intervention.

### Le jour de l'opération

La présence des parents est impérative pendant toute la durée de la présence de l'enfant dans le service.

### Après l'opération

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

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







# ► Le jour de votre intervention

## DÉROULEMENT DE VOTRE SÉJOUR

### Vous devrez être à jeun 6h avant votre intervention

Merci de respecter les consignes de jeûne qui vous seront communiquées par l'équipe soignante lors de l'appel à 48h.

### Prenez la douche pré-opératoire à votre domicile.

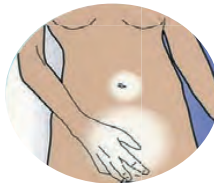
Se laver tout le corps, toujours de haut en bas



**Etape 1**  
**Se laver en insistant** sur les cheveux, autour du nez et le cou



**Etape 2**  
Les aisselles



**Etape 3**  
Le nombril, les régions génitale et anale



**Etape 4**  
**Ne pas oublier d'insister** sur les ongles des mains et des pieds (ongles courts)



**Etape 5**  
**Rincer soigneusement** les cheveux et tout le corps

### APRÈS LE RINÇAGE

- se sécher les cheveux et le corps avec une serviette propre
- se brosser les dents

### Présentez-vous à l'accueil de l'établissement

En cas d'empêchement, ayez l'obligeance de nous prévenir, cela permettra de raccourcir les délais d'attente au bénéfice des autres patients. N'oubliez pas d'apporter vos documents médicaux récents (radiographies, examens, carte de groupe sanguin, ordonnances de traitement), vos médicaments (traitements en cours, sauf pilulier), ainsi que les recommandations et consentements dûment remplis et signés.

### À votre arrivée,

Vous serez pris(e) en charge par un membre de l'équipe soignante pour l'installation dans votre chambre qui vous expliquera le déroulement de votre séjour ; elle mettra à jour votre dossier de soins puis vous préparera à l'intervention ou à l'examen.

Signalez si vous portez un appareil dentaire ou auditif, évitez les verres de contact. De même, signalez à l'infirmière si vous avez pris des médicaments le matin de l'intervention. Environ 1/2 heure avant l'intervention, nous vous donnerons :

- Une chemise d'opéré longue sous laquelle vous devez être nu(e) + slip jetable ;
- Un bonnet ;
- Des surchaussures.



### Le « Patient-debout » :

Il s'agit du transfert à pieds des patients de la chambre jusqu'au bloc opératoire. Vous serez accompagné(e) par un brancardier et vêtu(e) d'une tenue spécifique respectant votre intimité.

Cette possibilité vous sera proposée lors de votre visite pré-anesthésique et fera l'objet d'une validation médicale par le médecin anesthésiste.

### L'intervention

Au bloc opératoire puis vous serez accueilli(e) par le personnel du secteur parfaitement formé et prêt à vous renseigner et à vous rassurer si besoin.

Vous serez installé(e) dans une position aussi confortable et relaxante que possible et surveillé(e) pendant toute la durée du geste chirurgical ou de l'examen.

Au retour du bloc opératoire, vous êtes placé(e) en salle de réveil sous la surveillance des infirmières. Les appareils qui sont autour de vous servent à la surveillance de votre réveil (rythme cardiaque, tension artérielle, etc...), les données sont analysées constamment. Lorsque la phase de réveil est terminée, ces appareils sont retirés et vous retournez dans votre chambre, sous la surveillance du personnel de chirurgie jusqu'à votre départ.



# LES ÉTAPES

## D'UNE HOSPITALISATION AMBULATOIRE

### ► **Après** l'intervention

#### L'enquête de satisfaction

Pensez à remplir le questionnaire satisfaction qui vous est remis avec ce livret d'accueil. Cela permettra à notre établissement de poursuivre l'amélioration de nos pratiques. Avant votre sortie vous pouvez déposer le questionnaire dans les boîtes aux lettres prévu à cet effet dans chaque service ou donner à l'accueil de l'établissement.

**Vous serez transféré(e)** de la salle de réveil dans votre chambre après accord de l'anesthésiste.

#### Surveillance et service d'une collation

**Après un délai entre 2h et 6h** (suivant le type d'intervention) en accord avec le médecin anesthésiste, l'infirmière évaluera votre sortie qui pourra être envisagée.

#### Si une anesthésie a été pratiquée, respectez les obligations suivantes :

- accompagnement d'un proche au moment de votre sortie,
- interdiction de conduire un véhicule pendant les 24h qui suivent l'intervention,
- présence d'un proche requise jusqu'au lendemain de l'intervention.

#### Votre opinion nous intéresse !

Notre établissement participe au recueil de satisfaction des patients hospitalisés, organisé par la Haute autorité de Santé du Ministère chargé de la Santé. Suite à votre séjour, une enquête en ligne peut vous être adressée par mail. Si vous souhaitez participer à ce recueil, il vous suffit de nous communiquer votre adresse mail lors de votre admission ou de votre sortie.

### ► **Votre sortie**

Il est nécessaire de respecter un délai de quelques heures avant votre départ.

L'opérateur décidera en accord avec l'anesthésiste, de l'heure de votre sortie.

#### Avant de quitter le service

L'infirmière vous remettra l'ensemble des documents médicaux vous appartenant. Les prescriptions médicales vous seront transmises par vos praticiens.

Après avoir pris un ticket à la borne, vous devrez passer au bureau des sorties pour formalités administratives, bulletin de situation et éventuellement régler les frais restant à payer. Les règlements peuvent se faire sous forme d'espèces, de chèque, de carte bleue, par paiement différé ou en ligne sur notre site internet.

#### À votre retour à domicile

N'hésitez pas à nous téléphoner au moindre problème (si vous ressentez une douleur persistante et non calmée par le traitement ou si vous constatez l'apparition de symptômes tels que fièvre, nausées, vomissements, saignements...).

Les numéros de téléphone vous seront communiqués avec vos papiers de sortie.

Le lendemain vous serez contacté par un personnel soignant pour vérifier les suites de votre intervention, évaluer la qualité de votre prise en charge et le niveau de votre douleur.

#### Prise en charge de la douleur en chirurgie ambulatoire

La prise en compte de la douleur est faite par l'anesthésiste durant votre séjour. L'anesthésiste est un médecin spécialiste qui s'occupe, non seulement de rendre le patient insensible à la douleur durant l'opération, mais aussi de contrôler et maintenir les fonctions vitales, telles que la respiration, la circulation, le métabolisme, la fonction rénale, etc... avant, pendant et après l'opération. Si nécessaire, il prescrira les médicaments analgésiques.

Le suivi de la douleur après votre sortie de l'établissement incombe à votre médecin traitant qui pourra vous prescrire des médicaments si nécessaire.



#### Rappel : Patients mineurs - Patients majeurs sous tutelle.

La sortie d'un mineur ou d'un majeur sous tutelle n'est autorisée qu'en présence de deux adultes dont le titulaire de l'autorité parentale ou le tuteur.

# LA CHARTE

## DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE



Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil.

- 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 usagers 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.

# TOUT PATIENT

## HOSPITALISÉ A DES DROITS

### LE CONSENTEMENT ÉCLAIRÉ AUX SOINS

Le principe : tout acte médical et tout traitement doit faire l'objet d'un consentement libre et éclairé de la part du patient. À cette fin, tout professionnel de santé, médecin ou autre, doit informer le patient des conséquences de ses choix et des risques éventuels des soins proposés.

Cas particuliers :

1- lorsque la personne n'est pas en état d'exprimer sa volonté, la personne de confiance ou la famille ou, à défaut, un de ses proches doit être consulté préalablement.

2- le consentement du mineur ou du majeur sous tutelle doit être systématiquement recherché. Si le refus de traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale, ou par le tuteur, ou un majeur sous tutelle, risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé de la personne concernée, le médecin donne les soins indispensables.

### INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

En application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et traitement des données d'activité médicale visées à l'article L710-6 du code de la santé publique, certains renseignements vous concernant, liés à votre séjour sont enregistrés informatiquement.

Il vous est possible à tout moment de demander communication de ces données en adressant votre demande à la Direction de l'établissement.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi « Informatique et Libertés », en particulier les articles 30 et 40 de la Loi du 6 janvier 1978, tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification pour des raisons légitimes d'une part au bureau des entrées pour la partie administrative du dossier et d'autre part auprès du médecin responsable de l'information médicale par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier pour la partie médicale, le tout dans la limite des obligations légales.

Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

Pour tout renseignement, adressez-vous à la Direction de l'établissement.

### ACCÈS AUX DONNÉES MÉDICALES

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement s'engage à vous faciliter l'accès à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention. Vous avez, au choix, accès à ces informations concernant votre santé directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet.

Cette communication a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures. Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de 5 ans, l'établissement dispose d'un délai de 2 mois pour leur communication. Pour être recevable, la demande d'accès à votre dossier médical doit être formulée par écrit auprès du Directeur de l'établissement. Toutes les modalités de communication dudit document vous seront alors précisées.

#### Modalités de conservation des dossiers

L'ensemble des informations administratives et médicales vous concernant constitue le dossier du patient dont le contenu est couvert par le secret médical. À l'issue de votre hospitalisation, le dossier est conservé par l'établissement. Le Directeur de l'établissement veille à ce que toutes les dispositions soient prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations de santé recueillies au cours de votre séjour. Tous les dossiers sont archivés dans des locaux sécurisés.

### PATIENTS MINEURS ET PATIENTS MAJEURS SOUS TUTELLE

Les informations concernant la santé des mineurs et des majeurs sous tutelle et les soins qu'ils doivent recevoir, sont délivrées à leurs représentants légaux (respectivement au titulaire de l'autorité parentale ou au tuteur). Chaque fois que cela est possible, le praticien en charge d'un patient mineur ou majeur protégé informera l'intéressé(e) de manière adaptée à sa maturité ou à son discernement et le fera participer dans la même mesure à la prise de décision le concernant. Son consentement doit être systématiquement recherché. Si le refus d'un traitement par le titulaire de l'autorité parentale ou du tuteur entraîne des conséquences graves pour la santé de l'intéressé(e), le médecin délivre les soins indispensables.



## SURVEILLANCE VIDÉO

Conformément à la loi, nous vous informons que pour mieux assurer votre sécurité, cet établissement est sous vidéoprotection avec enregistrement. ,Loi N°95-73 du 21/01/1995, Décret N°96-926 du 17/10/1996 modifié par l'Arrêté du 03/08/2007. Autorisation préfectorale N° 2012/0466. Pour l'exercice du droit d'accès aux images s'adresser à :

Nom : Eric BOUTARD - Adresse : 12 avenue du général Leclerc, BP 30239, 60631 Chantilly Cedex - Téléphone : 03.44.62.66.66

## LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE

L'Hôpital de Chantilly - Les Jockeys est engagé dans la lutte contre la maltraitance des personnes vulnérables (personnes âgées, enfants, personnes handicapées). Si vous avez connaissance d'une situation de maltraitance potentielle, qu'elle se soit produite à l'hôpital ou ailleurs, n'hésitez pas à le signaler au personnel soignant.

Tout signalement sera traité.

## LE DROIT À LA CONFIDENTIALITÉ DES SOINS POUR LES 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.

Toutefois, le médecin doit dans un premier temps tenter d'obtenir le consentement du mineur sur cette consultation. Si le mineur maintient son opposition, il doit néanmoins se faire accompagner de la personne majeure de son choix.

## COMMENT FAIRE PART DE SES GRIEFS

### La Commission des Usagers

La CDU veille au respect des droits des usagers et facilite leurs démarches. À cet effet, elle examine les plaintes et les réclamations qui ne présentent pas de caractère juridictionnel et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose. Elle contribue par ses avis et ses propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de la prise en charge des malades et de leurs proches et elle procède à une appréciation des pratiques de l'établissement concernant les droits des usagers. La composition des membres de la commission peut vous être communiquée sur simple demande.

#### **Vous avez des réclamations, comment procéder ?**

Vous (ou vos proches) avez des réclamations ou griefs à formuler concernant le service de soins dans lequel vous êtes hospitalisé(e) ou plus globalement sur votre prise en charge au sein d'une des structures de l'établissement.

Dans ce cas, vous pouvez directement prendre contact auprès du médecin, responsable du service, et/ou de l'encadrement soignant afin de les exprimer. Les équipes médicales et soignantes s'efforceront de trouver des solutions pour y répondre. Vous (ou vos proches) pouvez également contacter le directeur de notre établissement, également Président de la CDU :

- par téléphone au 03 44 62 66 07 du lundi au vendredi de 9h à 17h. Votre demande sera consignée par écrit.
- par courrier : 12 av. du Général Leclerc - BP 30239 - 60631 Chantilly Cedex

en indiquant vos coordonnées (nom, prénom, adresse et service de prise en charge). Vous recevrez un accusé-réception et une réponse vous sera apportée dans la mesure du possible sous un mois.

En fonction de l'objet de votre requête, il pourra vous être proposé de rencontrer un Médiateur membre de la CDU et/ou le directeur de l'établissement.

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

Art. R. 1112-92. - L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

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

Art. R. 1112-93. - Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Art. R. 1112-94. - Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant. Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.

# LA QUALITÉ

## DE LA PRISE EN CHARGE

La qualité et la sécurité des soins sont des objectifs incontournables pour l'établissement. C'est pourquoi nous cherchons continuellement à promouvoir une dynamique d'amélioration continue de la qualité reposant sur l'implication de l'ensemble des professionnels à votre service.



## LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIÉES AUX SOINS

Les infections associées aux soins sont des maladies infectieuses contractées pendant l'hospitalisation. Le risque de contracter une infection associée aux soins est plus important chez les patients nécessitant des techniques de soins lourdes et chez les patients dont les défenses immunitaires sont défaillantes. Ces infections peuvent être la conséquence de microbes présents chez le patient ou de microbes issus de l'environnement. Dans les deux cas, des mesures préventives font l'objet de protocoles suivis par le personnel soignant pour limiter les infections nosocomiales.

La politique de prévention et de surveillance des infections associées aux soins est organisée au sein de l'établissement par le Comité de Lutte contre les Infections associées aux soins (C.L.I.A.S).

## LA CERTIFICATION

Conformément à la réglementation, l'établissement est évalué tous les quatre ans par la Haute Autorité de Santé. La certification est une procédure d'évaluation externe du niveau de qualité et de sécurité des soins, le fonctionnement et l'organisation de l'établissement, au bénéfice du patient et de ses proches.

Les résultats de certification sont consultables sur le site Internet [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr).

### Les indicateurs pour l'Amélioration de Qualité et de Sécurité des Soins (IPAQSS) :

Des indicateurs de qualité communs à tous les hôpitaux mesurent chaque année notre engagement permanent dans la qualité de la prise en charge des patients : prévention du risque infectieux, qualité de la tenue du dossier patient...

Les résultats sont disponibles sur le panneau d'information situé dans le hall d'accueil, ainsi que sur le site Internet : [www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr).

## L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ALIMENTAIRE ET NUTRITIONNELLE

L'établissement, soucieux de la qualité alimentaire et nutritionnelle de ses patients, a mis en place un Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (C.L.A.N) composé de médecins, des responsables de la restauration et de la logistique, d'une diététicienne et de représentants de la direction des soins, de la cellule qualité et des usagers.

Il a pour mission de participer à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et à la qualité de l'ensemble de la prestation alimentation nutrition.

## LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

L'établissement est engagé dans une dynamique de développement durable. Nous sommes donc attentifs aux gestes permettant de préserver notre environnement.



## LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles. N'hésitez pas à prévenir votre infirmier(e) dès que la douleur apparaît, de façon à vous soulager de différentes façons. Il existe au sein de la clinique une commission chargée de la prise en charge de la douleur (CLUD), son action est matérialisée par le Contrat d'Engagement.

### RECONNAÎTRE

Il existe plusieurs types de douleur :

- les douleurs aiguës (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- les douleurs provoquées par certains soins ou examens (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.) : ces douleurs peuvent être prévenues.
- les douleurs chroniques (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

### PRÉVENIR ET SOULAGER

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement.

Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc.).



### ÉVALUER

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur.

Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. Il faut utiliser celle qui vous convient. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

*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 ..."*





**MEDIREST**

Restauration & Services du Mieux-Être

Immeuble Smart'Up - Hall A

123 avenue de la République - 92320 Châtillon

[www.medirest.fr](http://www.medirest.fr)

## Bien se nourrir pour... mieux guérir, mieux vieillir, et mieux vivre.

Medirest, marque de Compass Group, spécialiste de la restauration et services hôteliers, propose des solutions innovantes et adaptées aux établissements de santé, médico sociaux et maisons de retraite.

Ensemble, donnons un peu de goût à la vie.

# HÔPITAL DE CHANTILLY LES JOCKEYS

12 Avenue du Général Leclerc - 60631 CHANTILLY CEDEX

Téléphone : 03 44 62 66 66

[www.hp.chantilly.fr](http://www.hp.chantilly.fr)

## RDV CONSULTATIONS PUBLIQUES

03 44 62 67 65

Prise de RDV en ligne : [www.hp.chantilly.fr](http://www.hp.chantilly.fr)

## RDV IRM & SCANNER GIE IMAGERIE CANTILIEN

03 44 62 60 00

## RDV RADIOLOGIE ECHOGRAPHIE

SELARL DR PAZIOT

03 44 56 68 01

Prise de RDV en ligne : [www.rdv.imchantilly.fr](http://www.rdv.imchantilly.fr)