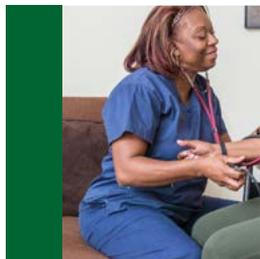
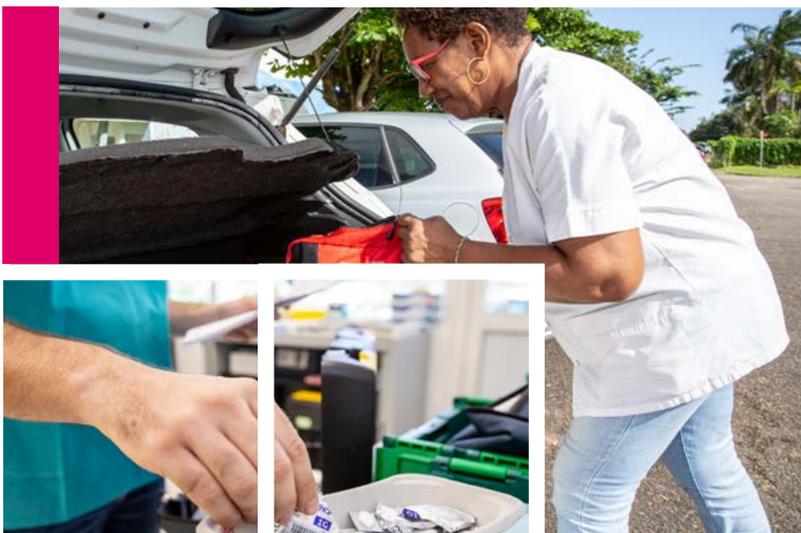
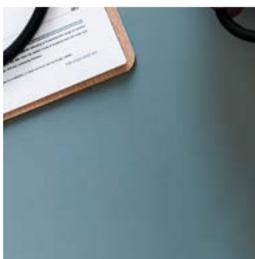
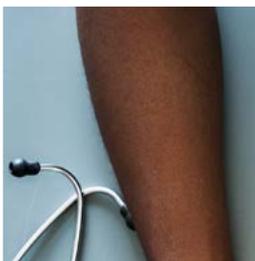




# LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT



## ZONES D'INTERVENTION :

Cayenne  
Rémire Montjoly  
Macouria & Soula

Montsinéry &  
Tonnegrande  
Roura



## NOUS CONTACTER

Nous sommes à votre écoute  
24h/24 et 7j/7

**0694 90 22 88**

Les bureaux sont ouverts  
du lundi au vendredi  
de 8h à 12h et de 13h30 à 15h

**0594 39 03 45**

377, rocade de Zéphir  
97300 CAYENNE

**En cas d'urgence,  
appelez le 15 (SAMU)**



4

## GUYANE SANTÉ

LE GROUPE	4
UN PARCOURS COORDONNÉ	5
NOS VALEURS	6-7

8

## L'HAD EN QUELQUES MOTS

L'HAD SANTÉ	8
L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE	9-11

12

## VOTRE SÉJOUR EN HAD

VOTRE ADMISSION	12
VOTRE SÉJOUR À DOMICILE	12
VOS DEVOIRS	13
VOTRE SORTIE	13

14

## VOS DROITS

LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ	14
L'INFORMATION SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ	15
INFORMATIQUE ET LIBERTÉ	16
PERSONNE DE CONFIANCE	16
ET DIRECTIVE ANTICIPÉE	17
PLAINTES & RÉCLAMATIONS	17

18

## LES INSTANCES

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ	18
LA COMMISSION DES USAGERS	19
LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR	20-21
LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES	22-23

**ENSEMBLE**, *pour une offre de soins de qualité*

# BIENVENUE CHEZ

## VOUS ÊTES ACCUEILLI(E) CHEZ GUYANE SANTÉ

Ce livret d'accueil est rédigé à votre intention.

Il est destiné à vous apporter une aide pratique.

Il vous informe sur vos droits en tant qu'usager, vos devoirs envers les autres usagers et les conditions de votre séjour.

### LE GROUPE



**GUYANE SANTÉ**  
ST-PAUL ST-ADRIEN CSG HAD SANTÉ



SANTÉ  
SAINT PAUL



SANTÉ  
SAINT ADRIEN



CSG SANTÉ



HAD SANTÉ



#### **Hôpital Privé Saint-Paul (HPSP)**

(Clinique Saint-Paul)  
Établissement des  
Services de Soins  
de Suite et de Réa-  
daptation et de  
Médecine



#### **Hôpital Privé Saint-Adrien (HPSA)**

(Clinique Hibiscus)  
Établissement avec  
un service de Soins  
de Suite et de Réa-  
daptation pour la  
gériatrie et consul-  
tations « mémoire »



#### **Centre de Santé Guyanais (CSG)**

(Clinique Véronique)  
Établissement de Méde-  
cine, Chirurgie et Obs-  
tétrique avec un centre  
de Dialyse, un plateau  
technique de radiologie  
et un service ambulatoire



#### **HAD Santé (Hospitalisation À Domicile)**

Service d'hos-  
pitalisation à  
domicile avec  
une équipe de  
prise en charge  
pluridisciplinaire

# GUYANE SANTÉ



## UN PARCOURS COORDONNÉ

Notre volonté est de construire **avec vous**

**un parcours coordonné de soins**

où vous êtes assuré d'avoir **le bon soin au bon moment.**

## > UN PARCOURS DE SOIN POUR UN RETOUR VERS L'AUTONOMIE



### Guyane Santé s'appuie sur des coopérations avec :

- Centre Hospitalier Andrée Rosemon
- Centre Hospitalier de l'Ouest Guyanais
- Centre Hospitalier de Kourou
- Centre de Santé Guyanais (Clinique Véronique)
- Les maisons de santé

- Eurofins Guyane (Labazur)
- Carbet Médical
- ABC Médical
- MMG
- Comptoir Médical
- Guyane Saveurs

- Guyane Médical

#### *avec les mutuelles (Tiers payant)*

- i-Santé
- ACTIL
- Almerys

# NOS VALEURS

Guyane Santé instaure une culture commune basée sur 5 valeurs :



1

## LA COOPÉRATION

Dans un contexte sanitaire contraint, Guyane Santé considère que la coopération permet de répondre aux problématiques de la population. Elle facilite la mise en place d'un parcours de patient de qualité.

2

## L'INNOVATION

Guyane Santé développe de nouvelles prises en charge axées sur l'éducation à la santé et l'Education Thérapeutique du Patient pour les malades atteints de maladies chroniques.

L'ambition du GROUPE est d'utiliser les E.Santé pour faire face au développement des besoins en santé en Guyane et toucher un plus grand nombre de patient.



3

## L'HUMANITUDE

Guyane Santé instaure une culture basée sur les relations humaines positives, sur « le prendre soin » de soi et du patient. Il s'agit de respecter le patient dans sa particularité et de favoriser son autonomie, ses capacités et son désir d'aller mieux.

4

## LE DYNAMISME

Pour faire face à l'évolution constante des modes de prise en charge du patient tout en s'adaptant aux besoins émergents de la population, Guyane Santé se veut réactif et proactif.



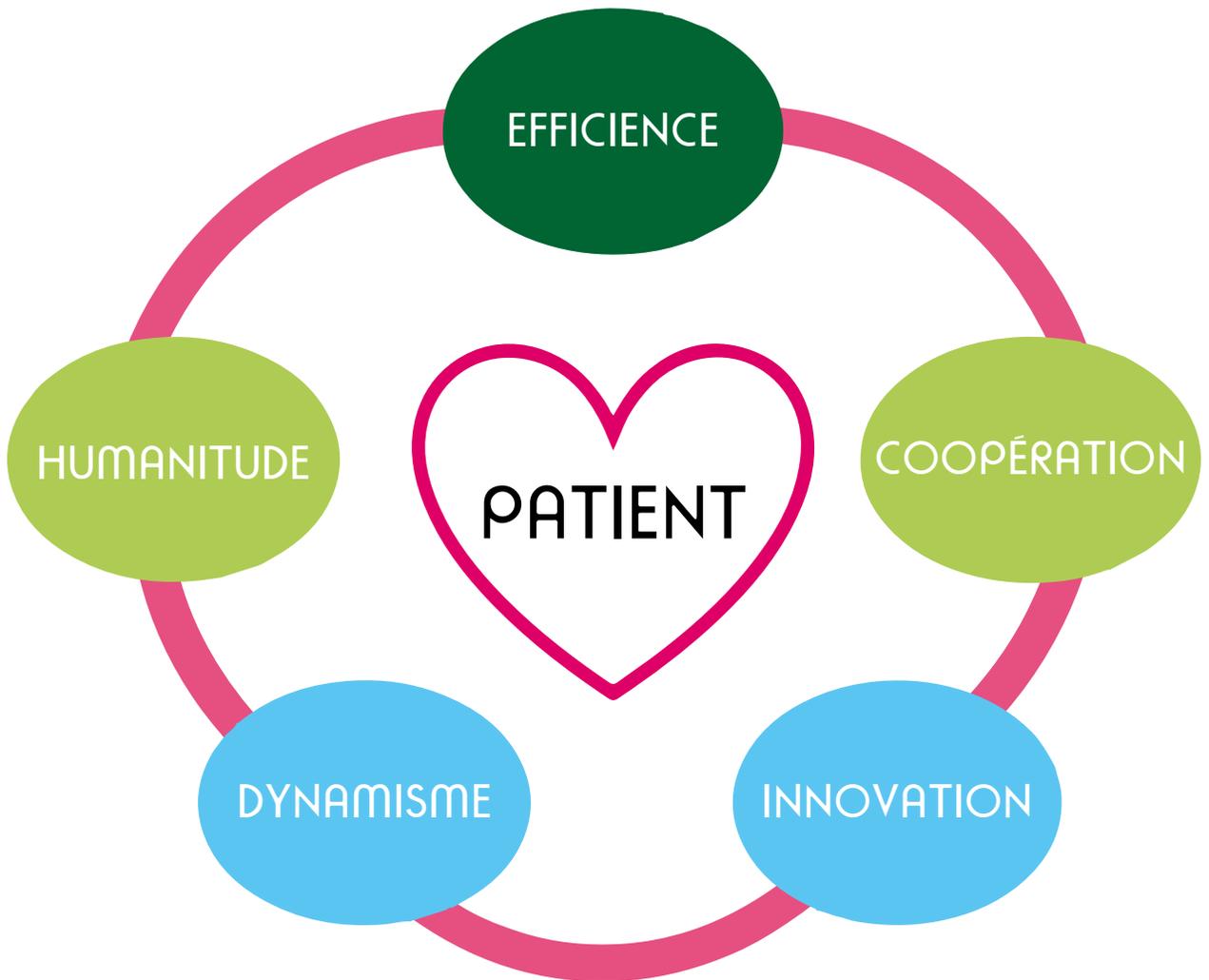
5

## L'EFFICIENCE

Guyane Santé met en place des indicateurs de suivis périodiques quantitatifs et qualitatifs.



**GUYANE SANTÉ**  
ST-PAUL ST-ADRIEN CSG HAD SANTÉ



# L'HAD SANTÉ EN



## L'HAD SANTÉ

L'HAD santé est une structure de soins alternative à l'hospitalisation dont la finalité est d'éviter ou de raccourcir un séjour en établissement de santé. Elle permet d'assurer au domicile du patient des soins médicaux, paramédicaux, et de rééducation, continus et coordonnés pour une période limitée mais renouvelable en fonction de l'évolution de votre état de santé.

L'HAD santé travaille en étroite collaboration avec votre médecin traitant.

L'HAD Santé est attentive à la qualité des soins dispensés et au respect de votre projet de vie. Elle associe votre entourage dans votre prise en charge.

### > PRIS EN CHARGE PAR L'H AD :

- Soins médicaux programmés par le secrétariat
- Soins infirmiers et assistances aux soins,
- Soins de rééducation : kinésithérapie, ergothérapie, psychomotricité, orthophonie,
- Prise en charge sociale et psychologique : assistant de service social
- Pharmacie, traitements, dispositifs médicaux
- Appareillages et aide technique
- Transport
- Explorations médicales complémentaires (laboratoire, radiologie, échographie, scanner, IRM etc...)
- Organisation de la sortie : en lien avec votre médecin traitant

### > RESTE À VOTRE CHARGE :

*(sauf mention médicale contraire)*

- les protections
- l'hôtellerie (entretien du linge, repas, ménage)
- les médicaments non remboursés par la sécurité sociale
- les soins de pédicure, de podologie
- la parapharmacie
- les soins dentaires
- les soins ophtalmologiques non liés à la prise en charge



Guyane Saveurs peut vous livrer les repas à domicile (île de Cayenne)

0694 49 10 69 - 0594 31 30 19  
contact@guyanesaveurs.net

PRODUCTION &  
LIVRAISON DE REPAS

# QUELQUES MOTS



## L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

### > MÉDICAL

**Le médecin traitant** est responsable de votre projet de soins et de votre traitement. Il est informé de votre admission lorsqu'il n'en est pas à l'initiative. Il peut participer à l'élaboration de votre projet thérapeutique ou de votre projet de vie et assurer le suivi avec le médecin coordonnateur.

**Le médecin coordonnateur de l'HAD** émet un avis médical en concertation avec le médecin traitant sur votre projet thérapeutique, lors de votre entrée et de votre sortie de l'HAD, coordonne les soins et évalue régulièrement votre état de santé.

### > SOINS INFIRMIERS & ASSISTANCE AUX SOINS

**L'infirmière coordinatrice** est la référente de l'équipe soignante et des différents intervenants. Elle participe avec le médecin coordonnateur à l'évaluation et à l'élaboration de votre projet de soins. Elle assure l'accueil téléphonique, sert de liaison entre vous ou votre famille et l'équipe soignante.

Elle gère le **matériel** nécessaire à votre prise en charge et assure l'organisation de votre sortie. Elle effectue une visite à domicile ou à l'hôpital dans le cas d'un transfert et adapte les moyens à vos besoins.

### Les infirmiers et aides-soignants

mettent en œuvre le projet de soins établi. Les soins pratiqués en binôme à votre domicile sont les soins d'hygiène et de confort, les soins techniques, relationnels et éducatifs.

Ils sont joignables sur portable. Ils se chargent de vous approvisionner en fournitures médicales (compresses, pansement, perfusion...)

### > SOINS DE RÉÉDUCATION

**Le masseur kinésithérapeute**, réalise, en fonction de votre projet et de vos besoins, des actes de façon manuelle ou par l'intermédiaire de matériels ou d'appareils :

- des actes de rééducation, comme des mobilisations actives ou passives, du renforcement musculaire, de la proprioception, etc.
- des massages, des drainages,
- il peut proposer des exercices ou des mouvements de gymnastique,

**Le psychomotricien** a un rôle d'éducation psychomotrice, de rééducation et préventions des désordres psychomoteurs au moyen de techniques de relaxation dynamique, d'éducation gestuelle, d'expression corporelle ou plastique (activités rythmiques, d'équilibrations et de coordination).

# L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

(suite)

**L'ergothérapeute** réalise des actes de rééducation motrice, sensitive et cognitive par le biais d'activités signifiantes pour la personne. Ces activités peuvent être manuelles, ludiques ou axées sur le quotidien tel que le réapprentissage de l'habillement par exemple.

Il prend en compte l'environnement humain (entourage et aidants) et matériels de la personne. Il peut visiter le domicile afin de conseiller des aménagements pour qu'il soit plus accessible et aider à la mise en place du matériel nécessaire. Il peut également aider dans des démarches d'adaptation du véhicule et de toutes activités de loisirs.

**Le diététicien** aide le patient à mettre en œuvre la prescription médicale en matière d'alimentation, en tenant compte de sa pathologie, ses goûts, son rythme de vie, ses activités et de ses moyens.

Il apporte au patient des informations, exemples et idées qui lui permettront d'adapter au mieux son alimentation.



Le diététicien suit également le poids du patient tout au long de son hospitalisation.

**L'orthophoniste** évalue et prend en charge les troubles de la communication, de la compréhension et du langage oral et écrit, de la déglutition, de la voix dans un but de prévention ou de réadaptation.

## > SOCIAL, PSYCHOLOGIQUE

**Le psychologue** : l'intervention du psychologue clinicien peut s'adresser à tous les patients pris en charge au sein de l'établissement, sans distinction des pathologies, à la demande du médecin, d'un personnel paramédical ou du patient lui-même.

Le rôle du psychologue est alors de proposer au patient un espace où il peut verbaliser ses souffrances physiques entraînant des souffrances psychologiques afin que celles-ci puissent prendre sens et s'intégrer dans l'histoire du patient.

A l'aide du psychologue, le patient pourra alors intégrer les répercussions psychologiques du handicap ou de la pathologie sur sa vie et tenter de retrouver « un mieux-être » au quotidien.

**Le psychologue spécialisée en neuropsychologie** étudie les fonctions cognitives (la mémoire, l'attention, le langage etc.) en relation avec les émotions et le comportement. L'objectif du neuropsychologue est de faire en sorte que le patient connaisse mieux ses capacités.

Il peut vous proposer un accompagnement afin de vous aider, vous et vos proches,

à pallier certaines difficultés, à maintenir l'autonomie, la qualité de vie, l'humeur et la motivation.

**L'assistant de service social** vous accompagne sur le plan familial, socio-professionnel et économique lors de votre hospitalisation. Il vous oriente dans vos démarches administratives pour vous permettre une sortie d'hospitalisation dans les meilleures conditions.

## > ADMINISTRATIF

**La secrétaire médicale** assure l'accueil téléphonique et physique. Elle gère la relation avec les familles. Elle programme les rendez-vous chez les spécialistes. Elle commande les transports.



### ZONES D'INTERVENTION :

Cayenne	Montsinéry &
Rémire Montjoly	Tonnegrande
Macouria & Soula	Roura



## > PROFESSIONNELS DE SANTÉ DE VILLE

**Les intervenants libéraux.** Le service HAD peut faire appel à des professionnels de santé libéraux pour assurer certains soins, en rapport avec les motifs d'hospitalisation (ex : le podologue, prothésiste ...)

Si votre état de santé le nécessite, votre médecin traitant peut faire appel au médecin coordonnateur pour permettre l'intervention d'un de ces professionnels.

**Les stagiaires.** L'HAD permet aux stagiaires de poursuivre leur formation. Ainsi, ils sont amenés à se rendre à votre domicile sous la responsabilité de l'équipe soignante.

## > SOINS MÉDICOTECHNIQUES

**Le pharmacien.** Les frais de pharmacie (et non de parapharmacie) sont à la charge de l'HAD. Les différents traitements sont préparés par la pharmacie de l'HAD.

**Le personnel de laboratoire médical.** Les frais d'examens de laboratoires sont à la charge de l'HAD qui fait appel aux laboratoires conventionnés avec l'établissement.

# VOTRE SÉJOUR EN HAD

## VOTRE ADMISSION

### > CONDITIONS MÉDICALES

La demande d'admission se fait toujours en accord avec :

- ▮ Vous et votre entourage
- ▮ Votre médecin traitant
- ▮ Le médecin spécialiste si la demande émane d'un établissement de soins.

L'admission est prononcée après évaluation votre fiche de préadmission. L'équipe de coordination évalue la faisabilité de la prise en charge en se rendant à votre domicile. Le référent de l'HAD évaluera votre environnement et vos conditions d'hébergement.



## VOTRE SÉJOUR

### > LES SOINS

Ils sont assurés de 7h30 à 18h. (Soins infirmiers, kinésithérapie, ergothérapie, orthophonie...) Le service de nuit consiste en

une astreinte infirmière. Elle peut intervenir au domicile, demander le concours du médecin traitant, du médecin coordonnateur, ou du service des urgences du centre hospitalier.

### > LE MATÉRIEL MÉDICAL ET DISPOSITIF MÉDICAL

Le matériel médical et dispositif médical sont gérés par l'HAD santé : location, acheminement, coût. Les prestataires externes livrent le matériel à votre domicile et en assurent la maintenance.

Pour certains dispositifs (oxygénothérapie) une astreinte est assurée 24h/24 et 7 jours/7.

 Si vous avez un problème lié au matériel, contactez le 06 94 28 44 65 (ou l'astreinte au 0694 40 22 88).

### > L'HYGIÈNE DE L'ENVIRONNEMENT DU PATIENT

L'équipe soignante effectuera la décontamination du matériel médical, ainsi que de l'environnement (ex : le lit, la table de nuit, l'adaptable, le fauteuil...), comme en milieu hospitalier. Elle enlèvera des déchets d'activités liés aux soins.

### > LE TRANSPORT

L'HAD Santé assure l'organisation des transports prescrits par le médecin coordonnateur et prend en charge le coût.



## DOCUMENTS À PRÉSENTER

Pour votre admission, munissez-vous de votre :

- ▣ Carte nationale d'identité
- ▣ Carte Vitale et attestation de sécurité sociale
- ▣ Carte de mutuelle
- ▣ Attestation de CMU Attestation d'AME
- ▣ Justificatif de domicile
- ▣ Désignation d'une personne de confiance
- ▣ Lettre d'engagement de la famille
- ▣ Ordonnance avec les traitements habituels
- ▣ Lettre de demande d'hospitalisation
- ▣ Bulletin de situation et compte-rendu d'hospitalisation pour les patients hospitalisés transférés

## VOS DEVOIRS

Si votre médecin traitant vient en consultation en dehors du temps de présence du personnel de l'HAD Santé, vous devez informer les professionnels de santé de l'HAD santé, afin de donner suite aux éventuelles modifications de traitement.

▣ **Ne pas prendre de traitement par automédication.** Ne vous rendez pas à la pharmacie avec votre ordonnance. L'équipe de l'HAD se charge de vos médicaments.

▣ **Assurer la confidentialité de vos données médicales,** notamment en ne communiquant pas votre dossier médical en dehors des professionnels habilités.

Si vous souhaitez sortir de votre domicile, vous devez en faire la demande auprès du personnel de l'HAD et du médecin en remplissant la fiche « autorisation de sortie » 48h avant. En fonction de votre état de santé le médecin vous autorisera ou non à sortir de votre domicile et déclinera toutes responsabilités.

## VOTRE SORTIE

L'HAD prend fin pour différentes raisons :

- ▣ **Votre projet de soins est atteint.**
- ▣ **Les soins dont vous avez besoin ne nécessitent plus l'intervention de l'HAD.**
- ▣ **Vous êtes ré hospitalisé(e).**
- ▣ **Vous pouvez interrompre à tout moment votre hospitalisation à domicile (contre avis médical, donc sous votre responsabilité).**

Un relais est alors mis en place afin d'assurer la continuité des soins.

À la fin de votre séjour, l'équipe soignante récupère le dossier de soins (codification tarifaire et archivage en établissement de soins) et le prestataire de matériel médical reprend l'équipement.

Il sera nécessaire de vous rapprocher de votre médecin traitant afin d'effectuer les démarches pour prolonger la location des dispositifs médicaux mis en place lors de votre hospitalisation à domicile.

# VOS DROITS

## LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ



Ministère de la Santé  
et des Solidarités

### Usagers, vos droits

### Charte de la personne hospitalisée

**Principes généraux**

circulaire n° DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée

- 

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.
- 

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.
- 

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.
- 

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.
- 

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.
- 

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.
- 

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.
- 

La **personne hospitalisée est traitée avec égards**. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.
- 

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.
- 

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.
- 

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.

Circulaire du 2 mars 2006 - à retrouver en intégralité sur le site [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)



## > L'INFORMATION SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ

Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé. Le médecin vous délivre cette information. Le médecin doit aussi respecter votre choix exprimé de ne pas être tenu informé(e) de votre propre état de santé, le cas échéant.

Cette information porte sur l'ensemble des investigations, traitements ou actions de prévention qui vous seront proposés, leurs utilités, leurs urgences éventuelles, leurs conséquences, leurs risques fréquents ou normalement prévisibles, ainsi que sur les alternatives possibles et sur les conséquences encourues en cas de refus de soins.

## > INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

Sauf opposition motivée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre séjour par le médecin font l'objet de traitements informatiques. Toutes les données administratives et médicales liées au patient durant toutes les étapes de son séjour peuvent donner lieu, à l'établissement de statistiques en application de l'Arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'Article L710-6 du code et la santé publique.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés, 78-17 du 6 janvier 1978, et au Règlement Général sur la Protection des

Données (RGPD), tout patient peut exercer ses droits d'accès et de rectification sur les fichiers informatiques, en vous adressant à la Direction de l'établissement.

## > VOTRE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

*(cf. articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du code de la Santé Publique)*

Un dossier médical est constitué au sein de l'HAD. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant.

Il vous est possible d'accéder à ces informations après en avoir fait la demande auprès de la direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisirez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans l'accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai de réflexion minimum de quarante-huit heures après votre demande mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les huit jours. Si toutefois les informations datent de plus de cinq ans, ce délai est porté à deux mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

## VOS DROITS (suite)

Si vous souhaitez obtenir une copie de tout ou une partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à votre charge.

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



### > PERSONNE DE CONFIANCE ET DIRECTIVES ANTICIPÉES

#### Personne de confiance

*(cf. article L. 1111-6 du code de la Santé Publique)*

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

#### Directives anticipées

*(cf. article L. 1111-11 du code de la Santé Publique)*

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées dans le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement.

Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées, à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signaler leurs existences et indiquer les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.





## Don d'organe(s)

Le décret n° 2016-1118 du 11 août 2016 relatif aux modalités d'expression du refus de prélèvement d'organes après le décès applicable depuis le 1er janvier 2017 ne modifie pas les 3 grands principes de la loi de bioéthique qui sont le consentement présumé (**nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus présumés**), la gratuité du don, et l'anonymat entre le donneur et le receveur.

Les 3 modalités de refus sont précisées :

↳ Le principal moyen de s'opposer au prélèvement de ses organes et tissus après la mort est de s'inscrire sur le registre national des refus. Et pour plus de simplicité, l'inscription est désormais possible en ligne.

↳ Sinon, vous pouvez également faire valoir votre refus de prélèvement par écrit et confier ce document daté et signé à un proche.

↳ Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale.

De plus, le refus peut désormais être partiel, et ne concerner que certains organes ou tissus.

**Si vous ne souhaitez pas faire don de vos organes, inscrivez sur le registre national des refus.**

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

## > VOS PLAINTES, RÉCLAMATIONS ET SUGGESTIONS

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

↳ Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement à l'IDEC de la HAD.

↳ Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer le ou les représentants des usagers. (Voir Tableau Liste des membres de la Commission Des Usagers, p19)

Le représentant des usagers fera le lien avec la Commission des usagers (CDU).

Le ou les médiateurs vous recevront, vous et votre famille, éventuellement pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

↳ Vous pouvez aussi directement vous adresser par courrier à la Direction de l'établissement.

**Adresse d'envoi :**

**La Direction - Centre Médical Saint-Paul - 2068 route de la Madeleine - 97300 CAYENNE**

# NOTRE DÉMARCHE

## ENSEMBLE POUR UNE OFFRE DE SOIN DE QUALITÉ

Les cliniques du groupe Guyane Santé se sont engagées dans une démarche d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins dont les objectifs sont :

- l'amélioration du service médical rendu au patient,
- l'assurance de soins, d'une prise en charge et d'une prestation de qualité.

### > GESTION DES RISQUES

La démarche qualité gestion des risques s'est construite au fil du temps à partir de la prévention des infections nosocomiales, du signalement des événements indésirables et de la démarche de certification dans chaque établissement.

Tous les établissements de Guyane Santé sont impliqués dans cette démarche de certification qualité.

Nous avons la volonté de mettre en place un système qualité regroupant toutes les structures de soins et les fonctions supports du groupe de manière à impliquer tous les partenaires dans la gestion des risques associés aux soins.

Les différentes commissions et comités présents dans les établissements de Guyane Santé sont coordonnées par le service qualité. Un comité d'analyse se réunit tous les mois pour examiner les fiches de signalement des événements indésirables.

### > À L'ÉCOUTE DES PATIENTS

Pour Guyane Santé, **patients et professionnels sont au cœur du soin**. Il est important que les deux soient ensemble pour une collaboration efficace et une bonne prise en charge.

Votre participation au travers des questionnaires de satisfaction patient contribue à définir notre politique qualité et à améliorer les services apportés. L'équipe soignante vous remet ce document.

La Commission Des Usagers (CDU) se réunit régulièrement afin d'analyser les retours de satisfaction. Des représentants des usagers y participent ([voir ci-contre](#)).



Visite des experts de la Haute Autorité de Santé (HAS) réalisée en 2018.

Les résultats sont accessibles sur le site

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

# QUALITÉ



## LA COMMISSION DES USAGERS

La commission des usagers (CDU), veille à faire respecter les droits des usagers et à faciliter leurs démarches. Le litige doit mettre en cause la politique d'accueil et de prise en charge des malades. La CDU informe les usagers sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose.

**Toute personne dispose du droit d'être entendue.**

Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Outre les médiateurs, la CDU se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers. L'implication des représentants des usagers est un le-

vier pour améliorer la qualité et la sécurité des soins.

Pour établir les plans d'amélioration, la CDU s'appuie, en particulier, sur toutes vos 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 sont à votre disposition. Contactez-les !**

**Madame THOMAS** *Guyane Alzheimer*  
[repusager1@guyanesante.org](mailto:repusager1@guyanesante.org)

**Monsieur JEAN-BAPTISTE-EDOUARD**  
*Union Départementale Confédération Syndicale Familiale des familles de Guyane*

[repusager2@guyanesante.org](mailto:repusager2@guyanesante.org)

### > COMPOSITION DE LA CDU

- Présidente de la CDU
- Médiateurs médecins
- Médiateurs non-médecins
- Responsable Cellule Patient
- Représentants des usagers
- Cellule Qualité



# LE CLUD : LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR

La douleur n'est pas une fatalité. On peut la prévenir, la traiter. Chez **Guyane Santé**, nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Pour répondre à cet engagement, un **Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)** a été institué au sein du groupe.

Ce comité a pour mission d'aider à la définition d'une politique de soins cohérente en matière de prise en charge de la douleur, ainsi qu'à la promotion et à la mise en œuvre des actions dans ce domaine.

Il est composé de médecins et de soignants qui définissent ensemble les meilleurs protocoles de prise en charge de la douleur.

## NOTRE ENGAGEMENT DANS LA LUTTE CONTRE LA DOULEUR

### > RECONNAÎTRE

Il existe plusieurs types de douleur :

↳ **Les douleurs aiguës** (post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leurs causes doivent être recherchées 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.).

**Faites-nous savoir si vous souffrez !**

Nos professionnels sont là pour votre confort et pour que vos soins se déroulent dans les meilleures conditions. N'hésitez pas à les solliciter !

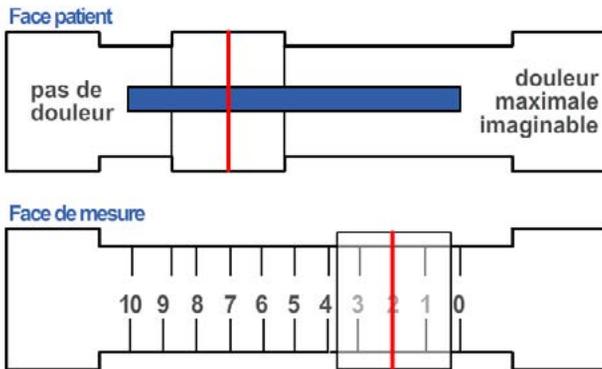


## > ÉVALUER

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.

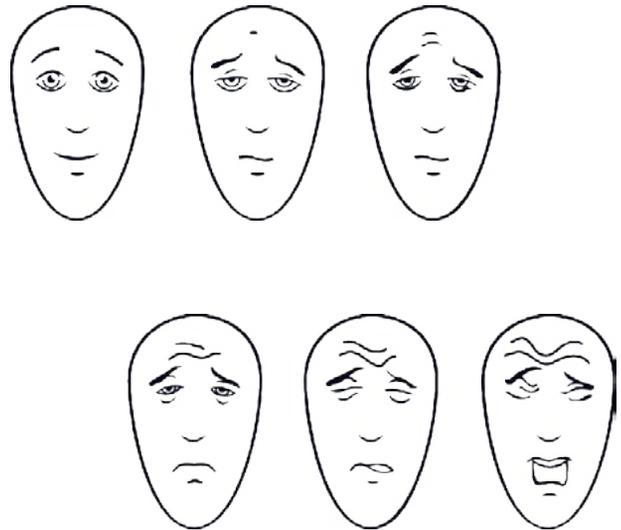
Une règlette vous sera régulièrement présentée pour mesurer l'intensité de votre douleur.

### EVA : ECHELLE VISUELLE ANALOGIQUE



Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique.

Votre participation est essentielle pour la bonne prise en charge de votre douleur. Le personnel soignant est là pour vous écouter, vous soutenir et vous aider.



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 ... »

**ENSEMBLE**, pour une offre de soins de qualité

# LE CLIN : COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES



Notre établissement a institué un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales conformément aux dispositions légales en vigueur. Ce comité veille à la prévention et à la surveillance des infections nosocomiales, notamment par l'élaboration et la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène. L'établissement participe à des formations en hygiène. L'hygiéniste et les membres de l'Équipe Opérationnelle d'Hygiène de l'établissement sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

## > QU'EST-CE QU'UNE INFECTION NOSOCOMIALE ?

Une infection nosocomiale est une infection contractée par le patient au cours de son séjour dans un établissement de soins.

## > COMMENT SURVIENT-ELLE ?

Le caractère nosocomial dépend de nombreux facteurs :

- ▮ L'existence de germes en milieu hospitalier, présents ou importés de l'extérieur par les malades déjà infectés.
- ▮ Le passage de ces germes aux patients hospitalisés.
- ▮ L'état du patient qui le rend plus ou moins réceptif aux infections :

Sont particulièrement réceptifs les personnes âgées, les immunodéprimés, les nouveau-nés, en particulier les prématurés, les polytraumatisés et les grands brûlés.

- ▮ Certains traitements (antibiotiques qui déséquilibrent la flore des patients et sélectionnent les bactéries résistantes ; traitements immunosuppresseurs).
- ▮ La réalisation d'actes invasifs, nécessaires au traitement du patient :  
Sonde urinaire, cathétérisme, ventilation artificielle et intervention chirurgicale.

## > COMMENT LA PREVENIR ?

En médecine le risque zéro n'existe pas.

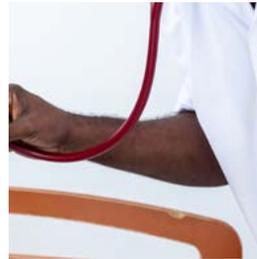
S'il n'est pas toujours possible d'éviter une infection nosocomiale, tout est fait pour en limiter la fréquence de la gravité :

- ▮ En surveillant la propreté et la désinfection de l'environnement et des locaux,





GUYANE SANTÉ  
ST-PAUL ST-ADRIEN CSG HAD SANTÉ



ENSEMBLE, pour une offre de soins de qualité