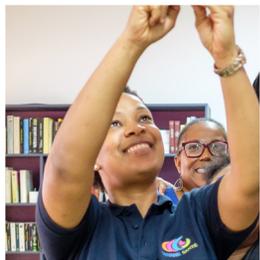
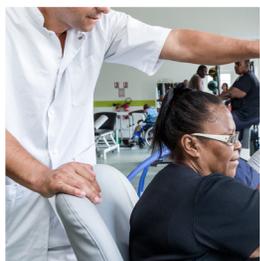
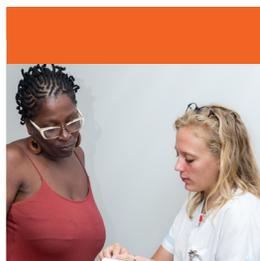




LIVRET D'ACCUEIL DU PATIENT





ACCÈS À L'HÔPITAL PRIVÉ SAINT-PAUL

L'établissement est situé entre le rond-point des Maringouins (Hyper U), et le rond point de la Madeleine (Centre Hospitalier Andrée Rosemon).

Ligne de bus n°4 : Clinique St-Paul / Kénét
 Parking visiteurs - Voitures / Vélos / 2 roues
 Accès ambulances

4

GUYANE SANTÉ

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

8

VOTRE SÉJOUR

L'HÔPITAL PRIVÉ SAINT-PAUL	8
L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE	9-11
VOTRE ADMISSION	11
HOSPITALISATION EN HÔPITAL DE JOUR	12
HOSPITALISATION COMPLÈTE	13
LES VISITES & LE CULTE	14
CONSEILS POUR VOTRE SÉJOUR	15
VOTRE SORTIE	15

16

LES RÈGLES COMMUNES

HYGIÈNE & COMPORTEMENTS	16
PARKING ET SÉCURITÉ	17

18

VOS DROITS

LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ	18
L'INFORMATION SUR VOTRE ÉTAT DE SANTÉ	19
INFORMATIQUE ET LIBERTÉ	20
LE DON D'ORGANE(S)	21
PLAINTES & RÉCLAMATIONS	21

22

LES INSTANCES

NOTRE DÉMARCHE QUALITÉ	22
LA COMMISSION DES USAGERS	23
LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR	24
LE COMITÉ DE LUTTE CONTRE	25
LES INFECTIONS NOSOCOMIALES	26-27

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'utilisateur, 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)

avec des associations :

- DREPAGUYANE
- AVC Guyane (Accident Vasculaire Cérébral)
- AGMN (Association Guyanaise contre les Maladies Neuro-musculaires)
- Piscine « Les Tritons »

- Association « Les Archers »

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.



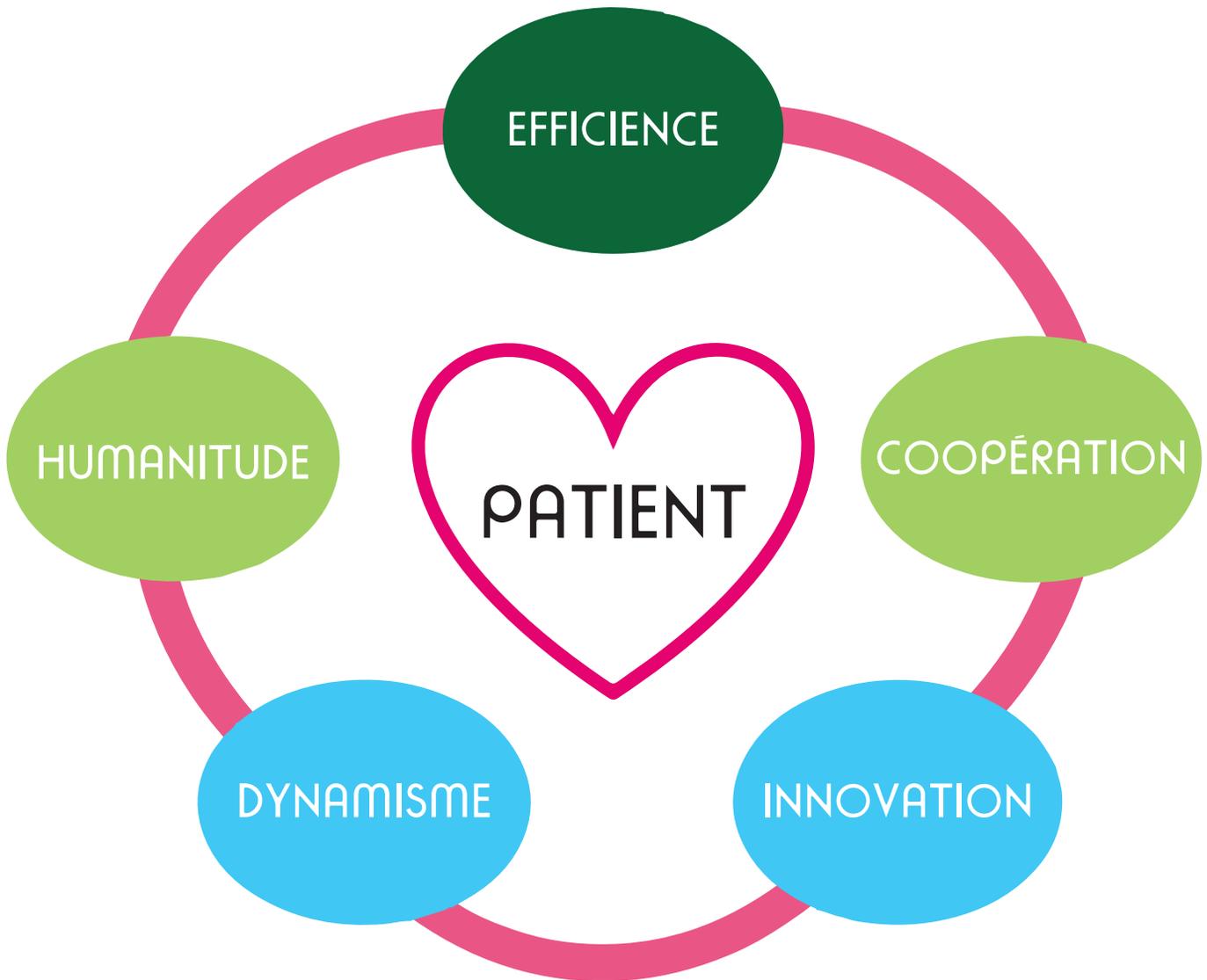
5

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'HÔPITAL PRIVÉ



> L'HÔPITAL PRIVÉ SAINT-PAUL

s'inscrit dans le paysage guyanais depuis 40 ans. Il a développé une prise en charge de Médecine Polyvalente et de Soins de Suite et de Réadaptation (SSR) en hospitalisation complète et en hospitalisation à temps partiel.

Les différentes spécialités de soins de suite proposées sont :

- des affections des systèmes Digestif Métabolique et Endocrinien, destinée au patient en situation de surpoids.
- des affections de l'appareil locomoteur.
- des affections du système nerveux.
- des affections cardio-vasculaires.

La clinique dispose d'une équipe pluridisciplinaire composée de médecins généralistes, médecin nutritionniste, d'un diabétologue et de médecins MPR (Médecine, Physique et de Réadaptation), d'un cardiologue, de kinésithérapeutes, d'enseignants d'Activité Physique Adaptée (APA),

de diététiciens, de psychomotriciens, d'ergothérapeutes, d'orthophonistes, de neuropsychologues, de psychologues, d'assistants de service social, de cadres de santé, d'infirmiers coordinateurs, d'infirmiers et d'aide soignants.

- **Le médecin MPR (Médecine Physique et de Réadaptation)** est la spécialité qui consiste à assurer la prise en charge des personnes atteintes d'un handicap ou d'une incapacité dans le but d'en minimiser les conséquences physiques, psychologiques et socio-économique.

- **Le Médecin avec une spécialité nutrition et/ou de diabète** assure la prise en charge de pathologies diverses chez des patients présentant souvent de nombreux antécédents et des pathologies intriquées. Il organise les explorations nécessaires et initie le traitement en lien avec la pathologie et les risques de complication.

- **Le cardiologue** prend en charge les patients suite à un événement cardiovasculaire : infarctus, insuffisance cardiaque, chirurgie cardiaque.

Chaque médecin élabore avec vous un projet thérapeutique qui prend en compte votre projet de vie et votre projet de soins.

Ce projet est le résultat de discussion en réunion d'équipe. Il est mis en œuvre avec votre accord. Il est rajusté tout au long de votre hospitalisation et tient compte de l'évolution de votre état de santé et de vos besoins.

SAINT-PAUL (HPSP)



L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE



> SOINS DE RÉÉDUCATION

Le masseur kinésithérapeute, en fonction de votre projet et de vos besoins, réalise 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.
- de l'électrothérapie, des massages, des drainages,
- il peut proposer des exercices ou des mouvements de gymnastique à l'aide d'appareils et de poids,
- il peut utiliser l'eau, la chaleur, le froid, les ultrasons, la pressothérapie, les ondes de choc etc...

Le psychomotricien a un rôle d'éducation psychomotrice, de rééducation et de 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'ergothérapeute réalise des actes de rééducation motrice, sensitive et cognitive par le biais d'activités significatives pour la personne. Ces activités peuvent être manuelles, ludiques ou axées sur le quotidien tel que le réapprentissage de l'habillage 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 grâce à un impédance-mètre qui va donner des informations sur la composition corporelle telles que le poids, la masse grasseuse, la masse musculaire, le taux d'hydratation etc...

L'ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE

(suite)

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.

> SOINS INFIRMIERS & ASSISTANCE AUX SOINS

Le cadre de santé met en place la politique de la prise en charge du patient en lien avec les orientations stratégiques de l'établissement. Il veille à la continuité des soins.

L'infirmier coordinateur est là pour coordonner le bon fonctionnement du service. Il est l'interface entre vous, votre famille, votre entourage, le médecin et les soignants. C'est votre interlocuteur privilégié. Il prépare votre sortie. Il veille à la qualité et à la sécurité des soins.

L'infirmier est là pour assurer vos soins techniques et relationnels, vos prises de constantes, pansements, traitement, surveillance de votre état de santé.

L'aide-soignant a en charge les soins de nursing, la restauration, l'environnement du patient. Il fait respecter l'hygiène.



> SOCIAL, ÉDUCATIF, PSYCHOLOGIE

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. À 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.

L'enseignant de l'Activité Physique Adaptée (APA) encadre et anime des séances d'APA dans un but de réadaptation physique, sociale et psychique. Il tient compte de votre pathologie dans sa prise en charge et vous accompagne afin d'avoir une pratique sportive autonome.



APA de Géant est une opération de promotion de la prescription de l'Activité Physique Adaptée piloté par Guyane Santé en partenariat avec la ville de Cayenne et l'Agence Régionale de Santé.

VOTRE ADMISSION

La clinique propose une prise en charge en hospitalisation complète et en Hospitalisation à Temps Partiel en Hôpital de Jour. Ce mode d'accueil permet au patient de vivre dans son environnement social et familial et d'être pris en charge pour des soins de rééducation, de réadaptation, ou d'éducation thérapeutique.

> POUR VOTRE PRÉADMISSION ET VOTRE ADMISSION :

Vous êtes invité(e) à vous présenter avec les documents administratifs suivants :

-  Carte nationale d'identité
-  Carte Vitale et attestation de sécurité sociale
-  Carte de mutuelle
-  Attestation de CMU ^{OU} 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

Votre dossier est à déposer au secrétariat du service.

VOTRE HOSPITALISATION EN HÔPITAL DE JOUR (HDJ)

> VOTRE ACCUEIL

L'établissement se charge intégralement de votre hospitalisation à temps partiel. Il organise votre transport en prenant directement contact avec les prestataires. Si vous souhaitez une ambulance particulière, dites-le à la secrétaire. Les créneaux horaires sont au minimum de 2 heures. Vos rendez-vous sont planifiés avec vous et en fonction de vos disponibilités.

Vous êtes malade, vous avez un autre rendez-vous, vous êtes en retard, vous n'avez pas envie de venir aujourd'hui,

PRÉVENEZ-NOUS !



0594 39 03 01

> EFFETS PERSONNELS À PRÉVOIR

• Pour la rééducation, les APA et la psychomotricité, une paire de chaussures de sports et des tenues adaptées pour la kinésithérapie (short, tee-shirt, jogging...).

Le planning des rendez-vous et le nom des intervenants vous est remis à votre demande.

A chaque passage à la clinique, vous devez vous présenter à l'accueil de l'HDJ.

**Vous êtes accueilli(e) tous les jours
de 8h30 à 12h30
et de 13h30 à 17h00**

Nous sommes attentifs à votre confort et à votre santé !

Soyez attentif à notre organisation !

Respectez les horaires !

- Éviter de porter des bijoux (bagues, collier, bracelet).
- Vous pouvez prévoir si vous le souhaitez une tenue de rechange et une petite serviette.
- Prévoir une **bouteille d'eau**.

VOTRE PRISE EN CHARGE EN RÉÉDUCATION (Hospitalisation Complète & Hospitalisation De Jour)

Le médecin référent élabore avec vous votre projet thérapeutique afin de convenir des modalités de sortie et de la date. Ce projet est discuté en équipe pluridis-

ciplinaire et mis en œuvre avec votre accord. La date peut être réajustée en fonction de votre évolution et de vos besoins.

VOTRE SÉJOUR EN HOSPITALISATION COMPLÈTE

Les admissions à l'hôpital s'effectuent du lundi au vendredi de 10 h à 15 h



> MOYENS DE PAIEMENT

Carte bancaire ; espèces ou chèque sur place (la banque doit être domiciliée en Guyane).

Si vous n'avez pas de mutuelle, vous devrez régler personnellement la totalité des frais de votre séjour.

Un chèque de caution vous sera demandé lors de votre admission.

Toutes les chambres sont équipées :

- ❧ d'une salle de bain (WC et douche)
- ❧ d'un système d'appel du personnel soignant
- ❧ d'un téléviseur couleur, offrant un panel d'une dizaine de chaînes.

Les menus sont affichés dans les couloirs et sont régulièrement mis à jour.

Notre équipe de diététiciens veille soigneusement à l'élaboration de vos menus au quotidien.

L'hôpital n'assure aucune fourniture, ni entretien du linge personnel. Prévoyez pour votre séjour un nécessaire de toilette, serviettes et du linge personnel - pyjama, robe de chambre, pantoufles.

Leur entretien est à votre charge.



Tarifs au 1^{er} Janvier 2018

Vous avez la possibilité d'avoir la TV en chambre double et en chambre particulière. Un lit accompagnant, petit-déjeuner, déjeuner et dîner selon les tarifs en vigueur.

Renseignez-vous auprès du service des admissions.

LES HORAIRES DE VISITES

Les visites sont autorisées de 12 h à 14 h et de 16 h à 20 h
Les dimanches et jours fériés de 11 h à 14 h et de 15 h à 20 h
Heure de fermeture des portes de la clinique : 20h00

Les visiteurs âgés de moins de 12 ans
ne sont pas autorisés à vous rendre visite.



Afin de respecter le calme de l'établissement, il est demandé aux patients et à leur entourage d'éviter tout bruit intempestif et toute autre nuisance.

Les visiteurs ne doivent en aucun cas pénétrer dans les chambres dont l'entrée est soumise à autorisation préalable du personnel du service.



Les visiteurs doivent sortir de la chambre si un médecin ou une infirmière réalise des soins.



Une **salle de convivialité** est mise à votre disposition au 1^{er} et au 2^e étage.

> POUR LES ACCOMPAGNANTS :

Un **lit pliable avec literie** peut être mis à la disposition d'un accompagnateur, qui souhaite passer la nuit avec vous (sauf contre-indication médicale).

LE CULTE

Pour les patients de confession catholique, une chapelle est à votre disposition au premier étage de l'établissement.

Pour les autres confessions religieuses reconnues sur le territoire national, nous pouvons faire intervenir sur votre demande une personne du ministère concerné.

QUELQUES CONSEILS

> PRÉVOYEZ :

▮ Votre nécessaire de toilette : serviettes et gants de toilette ; savon, dentifrice, shampoing, eau de toilette, rasoirs...

▮ Pour la rééducation, deux paires de chaussures de sports et des tenues adaptées pour la kinésithérapie (short, t-shirt, bas de jogging...)

▮ Ne pas oublier également de vous faire emmener régulièrement des vêtements de rechange.

▮ Des bouteilles d'eau minérale.



> À PROPOS DES OBJETS DE VALEUR ET DES PROTHÈSES

▮ Évitez d'amener lors de votre admission, des bijoux de grande valeur, de l'argent en espèces, des chèquiers ou des cartes de crédit, portable...

La direction se décharge de toutes responsabilités en cas de perte ou de vol.

▮ Seules les prothèses pourront, en cas de perte, faire l'objet d'une déclaration auprès de la compagnie d'assurance de l'établissement

VOTRE SORTIE

> ... DOIT SE PRÉPARER DÈS L'ADMISSION

Dès votre admission, les professionnels de santé préparent votre sortie avec vous. La date de votre sortie est décidée par le médecin référent. Dès que la date est fixée, le protocole de sortie est déployé.

Vous pouvez déjà préparer votre sortie avec les différents intervenants :

- L'assistant social du service vous accompagne dans votre projet de vie et vous informe des démarches

administratives à entreprendre pour votre retour à domicile ou votre transfert dans une structure médico-sociale.

- L'ergothérapeute pour l'adaptation de votre lieu de vie

- L'infirmier coordinateur assure le lien entre tous les professionnels.

Un dossier de sortie contenant les ordonnances, votre compte-rendu d'hospitalisation et fiche de liaison vous seront remis à votre sortie. Nous vous invitons à reprendre contact avec votre médecin traitant qui coordonne votre parcours de soins.

RÈGLES COMMUNES À

AU SEIN DE L'HÔPITAL

> HYGIÈNE

Pour votre santé et votre bien-être, nous vous demandons de bien vouloir respecter les règles d'hygiène suivantes :

- Il est interdit d'apporter de la nourriture, des boissons alcoolisées et sucrées sauf autorisation du médecin. Nous faisons attention à votre santé.
- respecter l'état de propreté des locaux et notamment des installations sanitaires,
- ne pas introduire de plantes, des animaux et toutes choses susceptibles de transmettre des maladies dans l'enceinte de l'établissement ou des services,
- se désinfecter les mains régulièrement. Des solutions hydro alcooliques sont à votre disposition.



> COMPORTEMENTS

Dans toutes les circonstances compatibles avec votre état vous devez faire preuve d'un comportement respectant les personnes et les biens.

- ne pas proférer d'insultes ou obscénités,
- ne pas avoir de comportement addictif (alcool, drogue, tabac...)
- ne pas agresser verbalement ou physiquement les autres personnes,
- ne pas dérober les biens d'autrui,
- ne pas faire entrer des personnes non autorisées dans les services.



TOUS LES USAGERS



PARKING & SÉCURITÉ



> VÉHICULES

Les ambulances et/ou les véhicules qui transportent les patients peuvent déposer le patient au « dépose minutes » devant le plateau technique.

Les voitures des usagers doivent être garées sur les aires de stationnement.

Les accès de la clinique doivent demeurer libres en permanence, la direction se réserve le droit de faire enlever ou déplacer les véhicules qui empêcheraient la circulation des véhicules prioritaires (pompiers, EDF, gaz, service des eaux...)

> SÉCURITÉ INCENDIE

Pour des raisons de sécurité, **il est strictement interdit de fumer au sein de l'établissement.**

L'hôpital possède un système de sécurité incendie validé et régulièrement contrôlé par les services compétents.

Des détecteurs de fumée, des portes

coupe-feu, des extincteurs et des alarmes sont installés dans tous les bâtiments.

La conduite à tenir en cas d'incendie et un plan d'évacuation sont affichés dans les couloirs.

> LA VIDÉO-PROTECTION

Pour votre sécurité, la clinique a une autorisation d'installation de la vidéo-protection délivrée par la préfecture de la Guyane.

Cette démarche est liée aux nombreux actes de vandalismes et de vols constatés au sein de l'établissement, et permet d'assurer la sécurité des personnes en cas d'incendie.

Des caméras de surveillance ont été installées dans les lieux de passage.

Toutes les personnes concernées (salariés, visiteurs et patients) sont informées au moyen d'un panneau, affiché de façon visible, dans les locaux.

Une déclaration à la CNIL a été effectuée.

Seules les personnes habilitées et dans le cadre de leurs fonctions peuvent visionner les images enregistrées.

La conservation des images n'excède pas un mois.

VOS DROITS

LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

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



> 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'établissement. 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

VOS DROITS (suite)

sur place, cette consultation est gratuite.

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.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

> 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.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.

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.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche informative est à votre disposition à l'accueil.



> 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

> 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 au cadre du service ou à la responsable de la cellule patient.

↳ 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)

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.

↳ Par ailleurs, un registre de plaintes est disponible à l'accueil de l'établissement pour toutes vos réclamations.

↳ 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. **Vous les trouverez en libre-service dans l'établissement.**

N'hésitez pas à les demander avant votre sortie !

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

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 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.

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.

> COMPOSITION DE LA CDU

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

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 levier 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

Monsieur JEAN-BAPTISTE *Union Départementale Confédération Syndicale Familiale des familles de Guyane*
repusager2@guyanesante.org



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 !

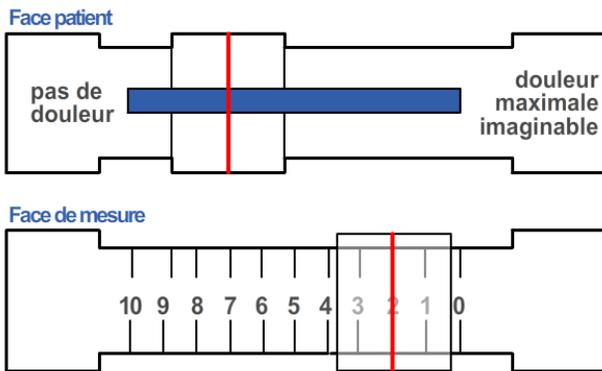


> ÉVALUER

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'Equipe 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 :

Son 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 ?

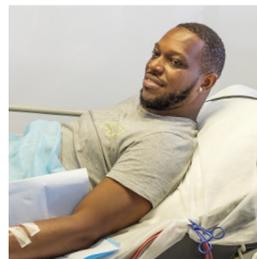
En médecine le risque zéro n'existe pas.

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