

# *Livret*

# *Médico-Chirurgical*



[www.hopitalsevigne.com](http://www.hopitalsevigne.com)



**Hôpital Privé Sévigné**  
Cesson-Sévigné

# Sommaire

|                                                   |       |
|---------------------------------------------------|-------|
| <b>L'Etablissement</b>                            | p. 3  |
| <b>La préparation du séjour</b>                   | p. 5  |
| <b>La chambre Grand Confort</b>                   | p. 8  |
| <b>Le séjour de A à Z</b>                         | p. 9  |
| <b>Les droits et informations</b>                 | p. 12 |
| <b>Charte de l'enfant hospitalisé</b>             | p. 16 |
| <b>La charte de la personne hospitalisée</b>      | p. 17 |
| <b>La démarche qualité et gestion des risques</b> | p. 18 |
| <b>La lutte contre le risque infectieux</b>       | p. 20 |
| <b>La lutte contre la douleur</b>                 | p. 21 |
| <b>Les repas - La nutrition</b>                   | p. 22 |

## Edito



Madame, Monsieur,

Bienvenue à l'Hôpital Privé Sévigné.

L'ensemble du corps médical et du personnel ont à cœur de vous faire bénéficier de leur compétence et de leur dévouement durant votre séjour.

Ce livret d'accueil a été conçu à votre intention. Il contribuera à faciliter vos démarches et vous informera sur l'organisation de votre séjour et sur l'ensemble des services mis à votre disposition.

Bonne lecture et d'ores et déjà nous vous souhaitons un prompt rétablissement.

*La Direction  
De l'Hôpital Privé Sévigné*



# L'Hôpital Privé Sévigné

## L'histoire

Créé en 1979, l'Hôpital Privé Sévigné a rejoint le groupe Générale de Santé en 1996. Depuis décembre 2016, l'Hôpital Privé Sévigné est un établissement du Groupe Vivalto Santé.

Etablissement médicochirurgical, l'Hôpital Privé Sévigné a développé des activités diversifiées, dont certaines ont fait sa renommée : Orthopédie, Ophtalmologie, Urologie, Chirurgie digestive (coelioscopie), Chirurgie vasculaire, ORL et chirurgie buccale.

L'Hôpital Privé Sévigné dispose d'une capacité d'accueil de 237 lits et places en hospitalisation complète et chirurgie ambulatoire, d'un service d'urgences ouvert 24h/24 comportant 5 box de soins, 9 box d'accueil et 2 box de déchocage.

Le plateau technique de l'Hôpital Privé Sévigné est composé de 13 salles d'opération dont 2 salles d'endoscopie, 2 salles de réveil et 2 unités de surveillance continue de 6 lits chacune. Ces moyens sont complétés par un service de radiologie et d'imagerie médicale : scanner, IRM, angiographie numérisée, un écho-doppler angiologie, un laboratoire d'exploration fonctionnelle d'ophtalmologie disposant de tous les équipements modernes, une équipe de kinésithérapeutes.

Notre établissement compte plus d'une centaine de praticiens dans plus de 20 spécialités.

### ► Notre établissement fonctionne avec les principes suivants :

- un établissement moderne et performant,
- des équipes médicales de compétence reconnue,
- un personnel de qualité,
- des liens étroits avec la médecine

### Quelques chiffres...

93 lits de chirurgie,  
34 places de chirurgie ambulatoire,  
20 places de chimiothérapie  
39 lits de médecine,  
6 lits d'USC (Unité de Surveillance Continue) Chirurgie,  
6 lits d'USC (Unité de Surveillance Continue) Hématologie,  
13 salles d'opération  
2 salles de réveil

## Les équipes

Dès votre arrivée, l'ensemble de notre personnel est à votre service pour vous accueillir et vous accompagner durant votre séjour.

Vos praticiens vous communiqueront les informations relatives à votre état de santé, au cours de leurs visites tout au long du séjour. Pour toute demande complémentaire, vous pourrez contacter le secrétariat médical. Il assurera les relations avec votre famille et votre médecin traitant.

## Le personnel

Un cadre de santé (tenue blanche) responsable de votre unité de soins se tient à votre disposition, n'hésitez pas à faire appel à lui. Chaque membre du personnel paramédical porte une tenue identifiée avec un code couleur, en fonction de sa qualification.

### >>Les différents intervenants sont ainsi aisément identifiables :

- Les **infirmier(e)s** portent des tenues blanches à parements vert anis et kaki,
- Les **aides-soignant(e)s** portent des tenues blanches à parements roses et bordeaux,
- Les **intervenants au bloc opératoire** médecins, infirmier(e)s et brancardier(s) portent des tenues vertes ou bleues,
- Les **employé(e)s de service hospitalier (ESH)** sont vêtu(e)s de tenues blanches à parements perles.



### >>Vous pouvez identifier le personnel non soignant de la façon suivante :

- Le **personnel administratif** est identifié par le port d'un badge,
- Le **personnel technique** est vêtu d'une tenue beige,
- Le **personnel de restauration** porte une tenue de couleur blanche avec un col rouge.

## Les pôles médico-chirurgicaux représentés :

- Orthopédie et traumatologie, rééducation, médecine physique,
- Neurochirurgie, chirurgie du rachis
- Vasculaire, imagerie interventionnelle,
- Viscéral : digestif, gastro-entérologie, gynécologie et urologie,
- Ensemble tête et cou : ophtalmologie, ORL, chirurgie maxillo-faciale, stomatologie, chirurgie buccale et chirurgie plastique,
- Nutrition, endocrinologie, diabétologie
- Département d'anesthésie-réanimation,
- Service médecine oncologie & pneumologie permettant une hospitalisation du patient en phase aiguë,
- Service de médecine polyvalente & médecine interne permettant une hospitalisation soit via le service des urgences ou bien adressée par les médecins généralistes ou spécialistes
- Service de soins palliatifs centré sur l'amélioration de la qualité de la vie du patient et la diminution des symptômes rebelles. Il s'appuie sur une prise en charge interdisciplinaire associée à des soins de support : psychologue, assistante sociale, diététicienne, socio-esthéticienne.

### >>Sont également présents sur le site :

- Un laboratoire d'analyses médicales,
- Un centre d'imagerie médical (radiologie, scanner, IRM),

Un service de médecine de **39** lits

Une unité de surveillance continue en hématologie de **6** lits

Un service de soins palliatifs de **4** lits

Un service de **20** postes de chimiothérapie ambulatoire

**1** service d'urgences ouvert **24h/24** et **7j/7**

# La préparation du séjour

## La pré-admission

Dès la confirmation de votre hospitalisation par l'anesthésiste, pour vous assurer de la prise en charge administrative de votre séjour et exprimer vos désirs hôteliers (chambre seule, accompagnant...) vous devez impérativement vous rendre au bureau des pré-admissions.

Vous fournirez à la secrétaire les documents suivants :

- **L'attestation d'ouverture de vos droits** de la Caisse d'Assurance Maladie (ou votre **carte vitale** actualisée),
- **Une pièce justifiant de votre identité** conformément à l'article 162-21 du Code de la Sécurité Sociale : carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour, livret de famille,
- Si vous avez une mutuelle complémentaire : l'attestation de prise en charge ou votre carte de mutuelle à jour,
- Si vous dépendez de la CMU : l'attestation de prise en charge,
- En cas d'accident du travail ou de maladie professionnelle : le volet n°2 de la feuille d'accident du travail,
- Si vous êtes bénéficiaire de l'article L 115 : une feuille de votre carnet de soins.
- Tout handicap ou situation particulière est évaluée par le médecin et inséré dans votre dossier d'hospitalisation afin de mettre en place une prise en charge adaptée tout au long du séjour.

## La chambre particulière

**Sur demande de votre part** et selon nos disponibilités, vous pouvez bénéficier d'une chambre particulière.

4 catégories de chambres seules existent à l'Hôpital Privé Sévigné :

- **Chambre individuelle**
- **Chambre particulière Avantage**, comprenant la mise à disposition du téléphone et de la télévision.
- **Chambre particulière Préférence** comprenant la mise à disposition d'un goûter et de la formule accompagnant
- **Chambre Grand Confort** avec des prestations hôtelières soignées



Les tarifs des différentes prestations vous sont fournis avec votre dossier de pré-admission.

Pour plus d'informations, consulter le site de l'Hôpital Privé Sévigné : [www.hopitalprivesevigne.com](http://www.hopitalprivesevigne.com)



## Pour votre entrée

>>Vous pourrez vous présenter à l'heure qui vous a été indiquée par le secrétariat médical. Munissez-vous des documents suivants :

- Carnet de santé,
- Ordonnances indiquant les traitements en cours avant votre hospitalisation. Elles sont nécessaires pour que votre traitement soit poursuivi et/ou ajusté pendant votre séjour,
- Carte de groupe sanguin,
- Radiographies, échographies,
- Résultats d'examens de laboratoire et de cardiologie,
- Pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour, livret de famille).



>>N'oubliez pas vos affaires personnelles (pour toute la durée du séjour) :

- Serviettes, gants et nécessaire de toilette,
- Médicaments / traitements en cours (avec l'ordonnance). Ceux-ci, récupérés à l'entrée par l'infirmière, serviront pour les premiers jours de votre hospitalisation et vous seront rendus le jour de votre départ,
- Serviette de table,
- Vêtement de nuit,
- Robe de chambre,
- Pantoufles.

### Présentez-vous directement :

- à l'accueil principal de l'hôpital

Une fois installé(e) dans votre chambre, un(e) infirmier(e) vous expliquera le déroulement de votre séjour, vous demandera la feuille à remettre impérativement à votre arrivée (planche d'étiquettes), complètera votre dossier de soins et vous indiquera le créneau horaire de votre intervention.

## La préparation à l'intervention

>>Avant toute intervention chirurgicale, certaines consignes doivent être respectées:

- Vous prendrez **2 douches** avec le **savon doux** : **une la veille** de votre intervention et **une juste avant de quitter votre domicile**,

- **Il est impératif** de ne porter ni maquillage, ni vernis à ongles (y compris ongles en résine ou gel), ni bijoux, ni piercing.

- Avant votre départ au bloc, vous enlèverez vos prothèses dentaires (une boîte est prévue à cet effet, n'hésitez pas à la demander), vos lunettes ou verres de contact. Seules les prothèses auditives pourront être conservées.



### Le bloc opératoire

Un brancardier vous conduira de votre chambre au bloc opératoire. Vous y serez accueilli(e) par un(e) infirmier(e) et un médecin anesthésiste qui vous installeront en salle d'opération.

### Après l'intervention

**Vous serez conduit(e) en salle de réveil.** Une équipe soignante assurera votre surveillance post-opératoire et prendra en charge votre douleur.

Certaines interventions nécessitent une hospitalisation, pendant quelques jours, dans une unité de soins continus post-opératoires. Votre médecin vous informera de cette éventualité.

### La prise en charge de votre enfant

Vous pourrez accompagner votre enfant avec le brancardier lors de son transfert à l'aller et au retour du bloc opératoire.

Votre enfant aura la possibilité de jouer sur une tablette, se voir offrir un doudou ou bien même décorer son masque d'anesthésie avec la collaboration de l'Association « *Les p'tits doudous Sévigné* ».



### La sortie

**Votre médecin décide du jour et de l'heure de votre sortie.** Un(e) infirmier(e) vous remettra votre dossier de sortie : comptes rendus, ordonnances (médicaments, soins à domicile), rendez-vous éventuels (consultations et examens), arrêt de travail et les médicaments que vous aviez apportés. L'infirmier(e) vous remettra un bon de transport si le médecin l'a prescrit.

**Veillez-vous présenter au bureau des sorties avant de quitter l'hôpital.** Vous y effectuerez les dernières formalités administratives et vous réglerez des éventuels suppléments (forfait journalier, participation assuré, chambre seule, téléphone, télévision, etc...).

Le ticket modérateur\* vous sera réclamé ultérieurement le cas échéant. Si besoin, vous pourrez demander une facture détaillée pour votre Assurance Maladie Complémentaire par courriel à l'adresse suivante : [hps-facturation@vivalto-sante.com](mailto:hps-facturation@vivalto-sante.com).

Ce service, équipé d'un terminal de paiement par carte bancaire est ouvert du lundi au vendredi, de 8h30 à 18h00.

Si vous demandez votre sortie contre avis médical, vous devrez signer une décharge dégageant l'Hôpital Privé Sévigné de toute responsabilité.

L'hôpital et les médecins y exerçant sont conventionnés. Certains praticiens ont choisi le « secteur 2 », leur donnant droit à un dépassement d'honoraires. Ces honoraires sont facturés en sus des frais de séjour ci-dessus. Ceux-ci, figurant sur la facture, ne sont pas remboursés par la sécurité sociale et doivent faire l'objet d'une entente préalable directe avec le patient lors d'une consultation. En fonction de votre mutuelle et de votre contrat, certains dépassements d'honoraires peuvent faire l'objet d'un remboursement.

**Pour plus de renseignements, contacter votre mutuelle avant votre hospitalisation.**

### L'ambulance ou le taxi

**Si votre médecin vous prescrit un bon de transport sanitaire,** vous pouvez appeler une ambulance ou un taxi VSL de votre choix ; dans tous les cas, **informez-en un(e) infirmier(e).**

## La convalescence

**La convalescence en accord avec votre médecin doit être envisagée dès la consultation chirurgicale.**

Signalez-le le plus tôt possible à la secrétaire. Votre demande ne pourra être satisfaite qu'en fonction des disponibilités des établissements choisis.

L'infirmier(e) coordonnateur(rice) des convalescences se présentera à vous lors de votre séjour.

*\*Part des frais de séjour et/ou des honoraires conventionnés non pris en charge par la Sécurité Sociale et restant à la charge de l'assuré ou de sa mutuelle.*

## La chambre

### Grand Confort

**>>Des prestations hôtelières soignées... Nos services de chirurgie disposent de chambres Grand Confort qui offrent des services privilégiés tout au long de votre séjour.**

Vous bénéficierez d'un service spécifique (parking gratuit, carte gourmande, menu de remplacement possible, wifi, Ouest-France offert chaque jour, linge de toilette et peignoir fourni sauf pour les accompagnants). Seront à votre disposition bouilloire, thé, café.

Ces chambres spacieuses permettent l'hébergement d'un accompagnant.

Reportez-vous à la feuille « *Prestations hôtelières* » pour le détail des prestations que vous trouverez dans votre dossier de pré-admission.

## Les frais de séjour

Certaines mutuelles prennent en charge ces frais pour tout ou partie : renseignez-vous auprès de votre assurance complémentaire ou de votre mutuelle. Le supplément chambre Grand Confort est facturé **jour de sortie inclus**.





# Le séjour de A à Z

## **A** *Accompagnants*

Les visiteurs et accompagnants peuvent déjeuner au self à partir de 12h00 sauf le samedi et le dimanche. Si vous êtes dans une chambre individuelle, vous pouvez demander à ce que votre accompagnant reste déjeuner ou dîner avec vous (merci de prévenir l'hôtesse ou l'aide-soignante du service au plus vite). Il peut également obtenir un lit pour la nuit. Les tickets repas sont à retirer à la boutique (ouverture du lundi au vendredi) dans le hall principal.

Si vous avez opté pour une chambre avec lit accompagnant et que vous êtes transféré en service de soins intensifs, la chambre ne vous est plus attribuée. **Aussi, il faut prévoir un hébergement extérieur pour l'accompagnant.**

## *Animaux*

Les animaux domestiques sont interdits dans l'établissement.

## *Assistante sociale*

Si vous le souhaitez, l'Hôpital Privé Sévigné met à votre disposition les services d'une assistante sociale.

Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

## **B** *Bibliothèque*

Association des Bibliothèques des établissements Hospitaliers de Rennes et sa Région – ABHR.

La bibliothèque dispose d'une sélection de plus de 1000 livres, revues pour enfants, adolescents et adultes. Vous pouvez en disposer lors du passage des bénévoles (blouses jaunes) avec leur chariot dans les différents services.

## *Boissons*

Des fontaines d'eau réfrigérée sont situées à chaque étage. La qualité de l'eau est contrôlée régulièrement.

Des distributeurs de boissons chaudes et froides sont à votre disposition dans le hall.

## *Boutique*

Située dans le hall principal, la boutique est ouverte :

- du lundi au vendredi de 8h30 à 16h45

Vous y trouverez un snack, viennoiseries, café, boissons, presse, produits d'hygiène ...

## *Bus*

L'Hôpital Privé Sévigné est desservi par le bus n° C1, 7 jours sur 7. Départ et arrêt station « Cesson Hôpital Privé ». Vous pouvez le prendre à la station « République » (située à côté de la Mairie de Rennes). L'établissement sera également desservi par la future ligne B du métro.

## **C** *Coffre-fort*

Un coffre-fort est à votre disposition (sauf pour les ordinateurs et les objets volumineux). Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

## *Courrier*

Confiez-le au personnel de service ou déposez-le à l'accueil principal. Le départ du courrier a lieu à 16h du lundi au vendredi.

### **Culte**

Vous pouvez demander la venue d'un représentant de votre culte en vous adressant au personnel soignant. Un office religieux catholique est célébré suivant le planning affiché sur la porte de la chapelle située au sous-sol.

### **D Diététicienne**

Votre médecin vous fera bénéficier des services d'une diététicienne, si votre état de santé le nécessite.

### **Distributeurs**

Des distributeurs de boissons / sandwiches et confiseries sont à votre disposition dans le hall d'entrée.

### **F Fleurs**

Pour des raisons d'hygiène les plantes et les fleurs sont interdites dans l'établissement.

### **H Hôtesse d'accueil**

Lors de votre arrivée, présentez-vous à l'accueil principal, l'hôtesse vous dirigera vers le service et orientera aussi vos visiteurs.

### **Hôtels et maisons d'accueil**

Pour les membres de votre famille ne pouvant bénéficier de la facilité d'hébergement réservée aux accompagnants, une liste d'adresses est disponible à l'accueil principal.

### **I Internet**

L'établissement est doté de bornes Wifi, veuillez faire la demande de votre code d'accès lors de votre séjour.

### **L Linge**

Vous allez avoir besoin de serviettes et d'un nécessaire de toilette, de vêtements de nuit, d'une robe de chambre et de pantoufles. Préparer votre bagage en fonction de la durée de votre séjour.

### **M Médicaments**

Si vous prenez des médicaments, vous devez présenter votre dernière ordonnance au médecin anesthésiste au moment de votre consultation pré anesthésique. Munissez-vous également de cette ordonnance que vous remettrez **IMPÉRATIVEMENT** à l'infirmier(e) le jour de votre entrée. Au cours de votre séjour, des médicaments vous seront prescrits et administrés.

### **O Objets de valeurs**

Nous vous **déconseillons de venir avec des objets de valeur**, des espèces, un ordinateur portable ou une carte bleue. La Direction de l'Hôpital Privé Sévigné décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte de vos effets personnels. Toutefois un coffre-fort est à votre disposition (sauf pour l'ordinateur ou les objets volumineux). Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante lors de votre arrivée.

### **P Parkings**

L'hôpital Privé Sévigné met à disposition des patients et visiteurs des places de stationnement payant. Les tarifs sont affichés aux différentes bornes de paiement et sur les bornes d'entrées.

Les règles de circulation y sont applicables. Veuillez respecter les emplacements réservés à la circulation des urgences, des pompiers et aux personnes handicapées. Le parking n'étant pas surveillé, il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. L'Hôpital décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.

### **Prothèses**

Si vous portez une prothèse dentaire, des lunettes ou des verres de contact, un piercing, veuillez en informer le personnel soignant afin qu'il les dépose dans un boîtier prévu à cet effet avant votre départ pour le bloc opératoire. Seules les prothèses auditives pourront être conservées.

### **Psychologue**

Si vous le souhaitez, l'hôpital met à votre disposition les services d'une psychologue. Renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

### **R Repas**

Les repas sont servis dans votre chambre aux heures suivantes : petit déjeuner à 7h30, déjeuner à 12h00 et dîner à 18h15. Pour chaque repas, une hôtesse viendra prendre vos souhaits de repas en fonction de la carte proposée et disponible dans la table de chevet. Merci de signaler à l'équipe soignante tout régime alimentaire particulier.

### **Restaurant**

Le restaurant est situé au rez-de-chaussée. Il accueille le personnel, les médecins, les visiteurs et les accompagnants qui désirent prendre le repas du midi. Il est ouvert du lundi au vendredi de 12h00 à 14h00.

### **S Sécurité**

L'Hôpital Privé Sévigné respecte toutes dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans tous les lieux communs. Notre personnel reçoit une formation régulière sur les procédures à mettre en œuvre en cas d'incendie.

En toute situation, restez calme et suivez les indications du personnel formé.

### **T Tabac**

Nous vous rappelons qu'il est strictement **INTERDIT** de fumer dans l'établissement. (Conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006).

### **Téléphone**

Toutes les chambres sont équipées d'un téléphone. Afin de bénéficier de ce service payant, veuillez en faire la demande lors de votre pré-admission, admission ou au cours de votre séjour.

### **Télévision**

Toutes les chambres sont équipées d'un téléviseur numérique. Afin de bénéficier de ce service payant, veuillez en faire la demande lors de votre pré-admission, admission ou au cours de votre séjour.

### **V Visites**

Afin de respecter les soins dispensés le matin, les visites dans les services de chirurgie et médecine, sont autorisées **UNIQUEMENT** l'après-midi de 12h30 à 20h. Certaines interventions nécessitent l'hospitalisation durant quelques jours dans une unité de soins continus. Les visites y sont soumises à l'accord de l'équipe soignante et limitées à la présence de 2 membres de votre famille.

Pour le service de soins palliatifs, les horaires de visite sont libres.

# Les droits et informations

## L'information

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré par votre médecin (Art. L.1111-2 de la loi du 4 mars 2002). Les médecins, les soignants, les équipes administratives vous informent sur votre séjour ou votre prise en charge.

Le corps médical ainsi que l'ensemble du personnel vous garantissent le respect du secret professionnel.

## Le consentement du patient

**Votre consentement est fondamental et indispensable.**

Vous prenez avec les praticiens (chirurgien, médecin et anesthésiste) les décisions concernant votre santé.



## La personne de confiance

La loi du 4 mars 2002 vous offre la possibilité de désigner **une personne de confiance**. Cette personne est librement choisie et pourra, selon vos souhaits, **vous accompagner pour toutes vos démarches** à l'hôpital et **assister aux entretiens médicaux** afin de vous **aider dans vos décisions**.

Elle sera consultée obligatoirement par le médecin si l'évolution de votre état de santé ne vous permet pas de recevoir l'information et d'exprimer vous-même votre volonté.

**Sa désignation** se fait par écrit en remplissant le « *document à remettre impérativement avant votre arrivée à l'hôpital* » et est révocable à tout moment.

## La personne à prévenir

La personne à prévenir pourra être contactée pour des questions relatives à l'organisation de votre séjour (fournir des renseignements, rapporter vos effets personnels...). Elle sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

**NB : La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir et elle n'a pas vocation à donner un consentement aux soins à votre place elle est seulement consultée. Les mineurs n'ont pas la possibilité de désigner une personne de confiance.**

## Les directives anticipées

**Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour 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 3 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 signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, adressez-vous à la Responsable du Services de Soins ou bien sur le site du ministère :  
[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

## La confidentialité

L'établissement s'engage à vous garantir le respect de l'intimité et de la confidentialité des informations personnelles tout au long de votre séjour.

Vous pouvez bénéficier de la non divulgation de votre présence au sein de l'établissement en le précisant au bureau des entrées lors de votre admission.

## Le dossier médical

Le dossier médical est un recueil d'informations administratives, médicales et paramédicales concernant votre séjour.

Son contenu est couvert par le secret médical. Vous pouvez en prendre connaissance (consultation sur place ou envoi de copies par la Poste) en adressant une demande écrite à la Direction de l'établissement conformément à l'article L.1111-7 de la loi du 4 mars 2002, à l'arrêté du 5 mars 2004 portant homologation des recommandations de bonnes pratiques relatives à l'accès aux informations concernant la santé d'une personne et l'accompagnement de cet accès et à la circulaire n° DHOS/E1/2009/207 du 3 juillet 2009 relative au délai de communication.

Votre dossier médical est conservé pendant la durée légale définie par la loi en vigueur.

## L'identité

### >>Assurer votre sécurité est une de nos priorités.

Dans ce cadre, nous avons mis en place une politique de vérification de l'identité tout au long de votre parcours de soins :

- par la demande systématique d'une pièce d'identité (carte nationale d'identité, passeport, carte de séjour, livret de famille) à votre pré-admission et ou admission. Cette mesure permet de vérifier l'identité (nom, prénom, date de naissance, adresse) et sécurise l'enregistrement de votre dossier de soins,
- par la mise en place systématique d'un bracelet d'identification lors de votre prise en charge dans le service.



Votre contribution nous est précieuse. Vous serez sollicité tout au long de votre séjour pour rappeler votre identité.



## La confidentialité des données informatiques

Certains renseignements vous concernant, recueillis par l'Hôpital Privé Sévigné au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique (sauf opposition motivée de votre part).

Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales durant votre séjour et 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 L 710-6 du Code de la santé publique) et sera conservé pendant la durée légale en vigueur. Dans le cadre de la mise en œuvre de ce traitement, ces données sont susceptibles d'être communiquées aux destinataires dont vous pouvez obtenir la liste sur demande (Caisse de sécurité sociale, Mutuelle...).

Conformément à la déontologie médicale, aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation et d'opposition au traitement et du droit à la portabilité auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier (Articles 26, 27, 34, 40 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'Information, aux fichiers et aux libertés et articles 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 du Règlement général sur la protection des données).

Vous pourrez également en faire la demande par simple courrier adressé au directeur de l'établissement.

Le délégué à la protection des données est joignable par courrier à son intention à l'adresse de l'établissement ou par mail [dpd@vivalto-sante.com](mailto:dpd@vivalto-sante.com).

En cas de besoin, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL pour la France).

## Don d'organes

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, etc.) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades.

**Vous êtes donneur sauf si vous ne voulez pas l'être.** La loi fait de chaque Français un donneur d'organes et de tissus présumé. On peut être contre bien sûr, et dans ce cas il faut le faire savoir. La meilleure façon est de s'inscrire sur le registre national des refus. Mais vous pouvez aussi exprimer votre opposition à vos proches (par écrit ou par oral). Pour toute question sur le registre national des refus ou les autres modalités d'expression du refus, rendez-vous sur [dondorganes.fr](http://dondorganes.fr)



## Accès aux soins des mineurs et des majeurs protégés

Le professionnel de santé doit informer les mineurs et les majeurs sous protection juridique de manière adaptée à leur maturité ou à leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure à la prise de décision les concernant (art L.1111-2 de la loi du 4 mars 2002). Les informations concernant la santé et les soins des mineurs et des majeurs sous protection juridique sont délivrés à leurs représentants légaux.

Le médecin doit dans un premier temps s'efforcer d'obtenir le consentement du mineur à cette consultation. Dans le cas où le mineur maintient son opposition, le médecin peut mettre en œuvre le traitement ou l'intervention. Dans ce cas, le mineur se fait accompagner d'une personne majeure de son choix (art. L1111-5 de la loi du 4 mars 2002). Le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du titulaire de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du titulaire de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé.

Dans le cas où le refus d'un traitement par la personne titulaire de l'autorité parentale ou par le tuteur risque d'entraîner des conséquences graves pour la santé du mineur ou du majeur sous protection juridique, le médecin délivre les soins indispensables (art. L1111-4 de la loi du 4 mars 2002).

La Direction rappelle cependant que l'établissement ne délivre pas de soins en santé mentale et que de ce fait, elle est tenue de prendre sous 48 heures les mesures nécessaires à leur transfert dans l'établissement habilité (art. L.332 du Code de la Santé Publique).

### *Les enquêtes de satisfaction*

Dans le cadre du dispositif e-satis mis en place par la Haute Autorité de Santé (HAS), le bureau des admissions vous invitera à communiquer votre adresse mail.

Il s'agit d'un questionnaire de satisfaction identique pour tous les établissements de santé (publics et privés). Il vous permet de répondre en ligne après réception d'un email reçu au minimum deux semaines après votre hospitalisation. Vos réponses restent anonymes et sont centralisées sur une plateforme de la HAS

Par ailleurs un questionnaire papier reste disponible au bureau des admissions.

**Merci de le déposer dans l'urne du service ou du bureau des sorties afin que nous puissions prendre en compte votre avis**

### *La commission des usagers*

**Cette commission est chargée d'assister et d'orienter toute personne qui s'estime victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement, et de lui indiquer les voies de conciliation et de recours dont elle dispose (art. L.710-2 du Code de la Santé Publique).**

Vous pouvez, dans ce cas, adresser une lettre au Directeur de l'hôpital afin de saisir cette commission.

Pour plus de détails, veuillez-vous référer à la feuille la commission des usagers en début de livret. Vous y trouverez la liste des membres de la commission des usagers ainsi que les modalités d'instruction de votre plainte ou réclamation prescrites par le Code de la Santé Publique (art. R1112-91 à R1112-94).



# Charte de l'enfant hospitalisé

**1** L'admission à l'hôpital d'un enfant ne doit être réalisée que si les soins nécessités par sa maladie ne peuvent être prodigués à la maison, en consultation externe ou en hôpital de jour.

Un enfant hospitalisé a le droit d'avoir ses parents ou leur substitut auprès de lui jour et nuit, quel que soit son âge ou son état.

**3** On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela n'entraîne un supplément financier ou une perte de salaire.

On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.

Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant.

On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



**5** Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins.

On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.

Les enfants ne doivent pas être admis dans des services adultes. Ils doivent être réunis par groupes d'âge pour bénéficier de jeux, loisirs, activités éducatives adaptés à leur âge, en toute sécurité. Leurs visiteurs doivent être acceptés sans limite d'âge.

**7** L'hôpital doit fournir aux enfants un environnement correspondant à leurs besoins physiques, affectifs et éducatifs, tant sur le plan de l'équipement que du personnel et de la sécurité.

L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

**9** L'équipe soignante doit être organisée de façon à assurer une continuité dans les soins donnés à chaque enfant.

L'intimité de chaque enfant doit être respectée. Il doit être traité avec tact et compréhension en toute circonstance.



# La charte de la personne hospitalisée

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

## Les principes généraux



**1** Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier est **accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.



**2** Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.



**3** L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.



**4** Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.



**5** Un **consentement spécifique** est prévu, notamment, pour les personnes participant à une recherche biomédicale, pour le don et l'utilisation des éléments et produits du corps humain et pour les actes de dépistage.



**6** Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.



**7** La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.



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



**9** Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.



**10** La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.



**11** La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

# La démarche qualité et gestion des risques

>>L'Hôpital Privé Sévigné s'est engagé depuis de nombreuses années dans une démarche d'amélioration de la Qualité et de la sécurité des soins.

## La certification

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé est une procédure d'évaluation externe.

Elle est obligatoire et intervient périodiquement tous les 4 ans.

Réalisée sur la base d'un référentiel élaboré par la Haute Autorité de Santé, le manuel de certification, elle apprécie le système de management de la qualité, mais également des aspects spécifiques de l'organisation des soins et les démarches d'Évaluation des Pratiques Professionnelles (EPP).

### >>Cette procédure a pour objectifs :

- d'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient,
- de promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration,
- de renforcer la confiance du public par la communication des résultats.

L'Hôpital Privé Sévigné a été certifié en niveau A en 2016. Le compte rendu de cette visite est disponible sur le site de la HAS <http://www.has-sante.fr>.

Nous sommes actuellement en préparation de notre prochaine visite qui se déroulera en 2021.



## Indicateurs

La HAS est engagée depuis 2009 dans la généralisation d'indicateurs de qualité, en coopération avec le ministère de la santé. Les objectifs de la généralisation sont :

- Fournir aux établissements de santé de nouveaux outils et méthodes de pilotage de la qualité,
- Améliorer la qualité de la procédure de certification,
- Répondre à l'exigence de la transparence et au besoin d'information des usagers,
- Proposer aux pouvoirs publics des éléments d'aide à la décision prenant en compte la qualité des soins.

### >>Ces indicateurs portent notamment sur :

- La lutte contre les infections nosocomiales,
- La qualité de la prise en charge,

**Les résultats sont consultables sur le site : [scopesante.fr](http://scopesante.fr) ainsi que sur les panneaux d'affichage des services de soins**



## Les médicaments

Les médicaments sont des produits efficaces pour soigner certaines maladies. Mal utilisés, ils peuvent se révéler dangereux. Le bon usage du médicament est important pour réduire les risques d'effets indésirables.

Le circuit du médicament est l'affaire de tous (médecins, pharmaciens, infirmier(e)s et patients).



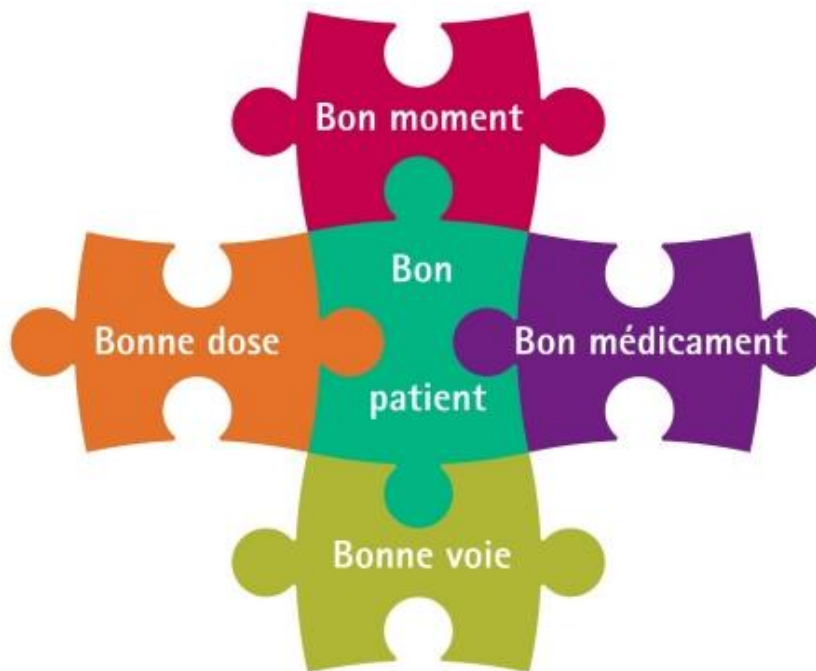
**>>Au cours de votre hospitalisation, vous allez recevoir plusieurs médicaments. Ils sont :**

- Prescrits par votre médecin,
- Dispensés par le pharmacien,
- Administrés par le personnel soignant selon la règle de contrôle des 5B :

le **B**on médicament, la **B**onne dose, au **B**on patient, la **B**onne voie d'administration, le **B**on moment.

**Vous pouvez nous aider à lutter contre le mauvais usage en étant acteur de votre traitement et en questionnant le personnel (infirmiers, pharmaciens, médecins) sur les médicaments que vous allez recevoir.**

Vous pouvez également nous signaler toute difficulté en lien avec votre prise en charge médicamenteuse, en vous adressant au cadre du service ou par simple courrier adressé à la Direction.



# La lutte contre le risque infectieux

## La prévention

Tout patient hospitalisé peut contracter une infection au cours de son séjour (infection associée aux soins).

Certaines règles d'hygiène (lavage des mains, friction des mains avec une solution hydro alcoolique...) sont nécessaires avant, pendant et après votre séjour pour diminuer le risque de complications infectieuses, votre coopération est donc indispensable. Vous devrez respecter strictement les consignes d'hygiène et de préparation qui vous ont été détaillées lors de la consultation chirurgicale (douches pré-opératoires, visites...).



## Les moyens mis en place

Une structure spécifique, le CLIN (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales), est en place depuis 1997 dans notre établissement. Elle travaille en coordination avec une Equipe Opérationnelle d'Hygiène et d'infirmières spécialisées en hygiène. Leur action vise à améliorer l'hygiène dans tous les secteurs d'activité afin de prévenir au quotidien le risque infectieux.

Le programme annuel du CLIN est notamment axé sur la prévention et la surveillance annuelle des infections associées aux soins. Il intègre également le suivi de la consommation et des prescriptions d'antibiotiques, le contrôle continu de la qualité de l'air et de l'eau, l'amélioration des prestations hôtelières (linge, entretien des locaux), les évaluations régulières des pratiques professionnelles du personnel médical et paramédical ainsi que la formation continue du personnel.

L'Hôpital Privé Sévigné, par l'intermédiaire du CLIN, procède à une surveillance constante et permanente des infections. Il participe à des enquêtes au niveau national. Des données vous concernant pourront donc être transmises dans le cadre de ces enquêtes.

L'informatisation des données recueillies au cours de ces enquêtes fait l'objet d'une déclaration à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés. La loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés vous donne un droit d'accès et de rectification pour les données vous concernant.

Ce droit d'accès peut être exercé par l'intermédiaire de tout médecin exerçant dans l'établissement.

Vous trouverez sur le site  
« *Scopesanté* »\* des données sur  
les établissements de santé publics  
ou privés situés en France  
métropolitaine ainsi que dans les  
départements d'outre-mer (DOM),  
qui ont une activité de court séjour  
en médecine, en chirurgie ou en  
obstétrique :  
[www.scopesante.fr](http://www.scopesante.fr)

Nous vous invitons  
également à  
consulter  
le site suivant :  
[www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)

# La lutte contre la douleur

**Au sein du l'Hôpital Privé Sévigné, les équipes soignantes se sont engagées à prendre en charge votre douleur.** Les différentes actions menées contre la douleur sont coordonnées au sein d'un Comité de Lutte contre la Douleur et l'Inconfort (CLuDI).

**Le soulagement efficace de la douleur est la responsabilité de chacun. Si vous avez mal, vous devez en parler.**

## Évaluer votre douleur

Votre douleur sera évaluée systématiquement et régulièrement par les équipes soignantes.

L'évaluation de la douleur est personnelle, personne ne peut décrire votre douleur mieux que vous :

Où avez-vous mal ? Comment avez-vous mal ? Combien avez-vous mal ?

L'établissement a fait le choix de plusieurs échelles d'évaluation de l'intensité de la douleur. L'échelle de référence est l'échelle numérique (EN) : vous évaluerez votre douleur sur une échelle de 0 à 10 :

- 0 veut dire aucune douleur,
- 10 la pire douleur possible.

### >> Cette échelle nous indique :

- l'intensité de votre douleur à un moment ou un autre,
- les changements de la douleur au fil de votre traitement.

Les soignants vous demanderont régulièrement d'évaluer votre douleur.



## Traiter votre douleur

Les médicaments contre la douleur sont des antalgiques. Ils soulagent la douleur même s'ils ne la suppriment pas toujours totalement. Ils sont prescrits par votre médecin en fonction de la nature et de l'intensité de votre douleur.

Les médicaments classiques contre la douleur sont appelés antalgiques. Les plus courants sont le paracétamol et les AINS (anti-inflammatoires). Ils peuvent être associés à d'autres médicaments (corticoïdes, myorelaxants, antispasmodiques, anesthésiques locaux...). Pour les douleurs d'intensité plus forte, l'utilisation de morphine est parfois nécessaire.

### >> Selon les cas, ces médicaments sont administrés :

- par voie orale (comprimés, gélules, solutions), c'est la voie la plus courante,
- par injection ou « *piqûre* » dans la peau ou dans un muscle,
- par injection dans une veine, c'est-à-dire par intraveineuse,
- par le rectum sous forme de suppositoire,
- par voie transdermique ou timbre cutané (le médicament passe à travers la peau et pénètre dans le sang),
- par injection près d'un nerf (bloc nerveux) ou sous forme de rachianesthésie ou d'injection péridurale.
- Si votre médecin vous prescrit de la morphine, ce médicament pourra être administré à l'aide d'une pompe appelée PCA. Elle vous permet d'adapter vous-même les doses en fonction de la douleur ressentie.

Les antalgiques ont parfois des inconvénients tels que la constipation, les nausées, la somnolence, mais ceux-ci peuvent être prévenus, ou corrigés rapidement. Il est important de les signaler dès leur apparition.

### >>Et aussi...

Les positions antalgiques et techniques de manutention, l'accompagnement psychologique, l'accompagnement social, la cryothérapie (utilisation du froid), la thermothérapie (utilisation du chaud), la kinésithérapie, la psychothérapie, l'hypnose, la relaxation...

Le repos, la détente, le calme, la lumière tamisée...

**Gardez une longueur d'avance sur la douleur : prenez votre antidouleur systématiquement avant même, ou dès l'apparition de la douleur, n'attendez pas qu'elle s'aggrave. La douleur peut devenir difficile à maîtriser si elle prend trop d'ampleur.**

## *Les repas - La nutrition*

### *Le Comité de Liaison Alimentation et Nutrition (CLAN)*

#### >>"*Bien se nourrir pour mieux guérir*"

Le couple alimentation/santé est au cœur des préoccupations de l'Hôpital Privé Sévigné. C'est pour cela qu'en réponse à la directive ministérielle de 2002, notre établissement a mis en place un Comité de Liaison Alimentation Nutrition dès 2009 qui a 4 objectifs :

- Dépister et traiter la dénutrition liée à certaines maladies graves,
- Proposer une consultation pour les maladies de la nutrition avec une équipe de nutrition comprenant des diététiciennes et un médecin nutritionniste spécialiste,
- Améliorer la qualité de la restauration des patients en proposant des menus adaptés en fonction de l'âge, la maladie, les régimes spécifiques,
- Participer à des activités de recherches et de formation.

#### >>Le service diététique est garant du respect des prescriptions médicales liés à votre alimentation.

Les repas sont servis dans votre chambre sur un plateau individuel. Ils répondent à un bon équilibre nutritionnel et sont confectionnés par notre prestataire de restauration et notre équipe de cuisine supervisée par un responsable cuisinier.

Le premier jour, un repas standard vous sera servi. Vous aurez ensuite le choix entre plusieurs menus et plats adaptés à vos envies, votre appétit.

En général, le petit déjeuner est servi de 7h30 à 8h, le déjeuner de 12h à 12h30 et le dîner de 18 h à 19h. En cas d'examen votre repas pourra être décalé.

En cas de troubles de l'appétit, de diabète, de régime prescrit par le médecin, de perte de poids importante, la diététicienne vous aidera à choisir vos repas selon vos besoins spécifiques.

Lorsque votre maladie entraîne des risques importants de dénutrition en perdant vos réserves musculaires, le médecin pourra vous prescrire une alimentation "*artificielle*". Celle-ci se fait, soit en vous prescrivant des compléments à boire riches en protéines et en calories, soit en posant une petite sonde pour une alimentation liquide directement dans l'estomac ou l'intestin (alimentation entérale), soit par perfusion veineuse (alimentation parentérale).

Dans certains cas, l'alimentation "*artificielle*" fait partie intégrante de votre traitement car la dénutrition est mauvaise pour bien guérir.

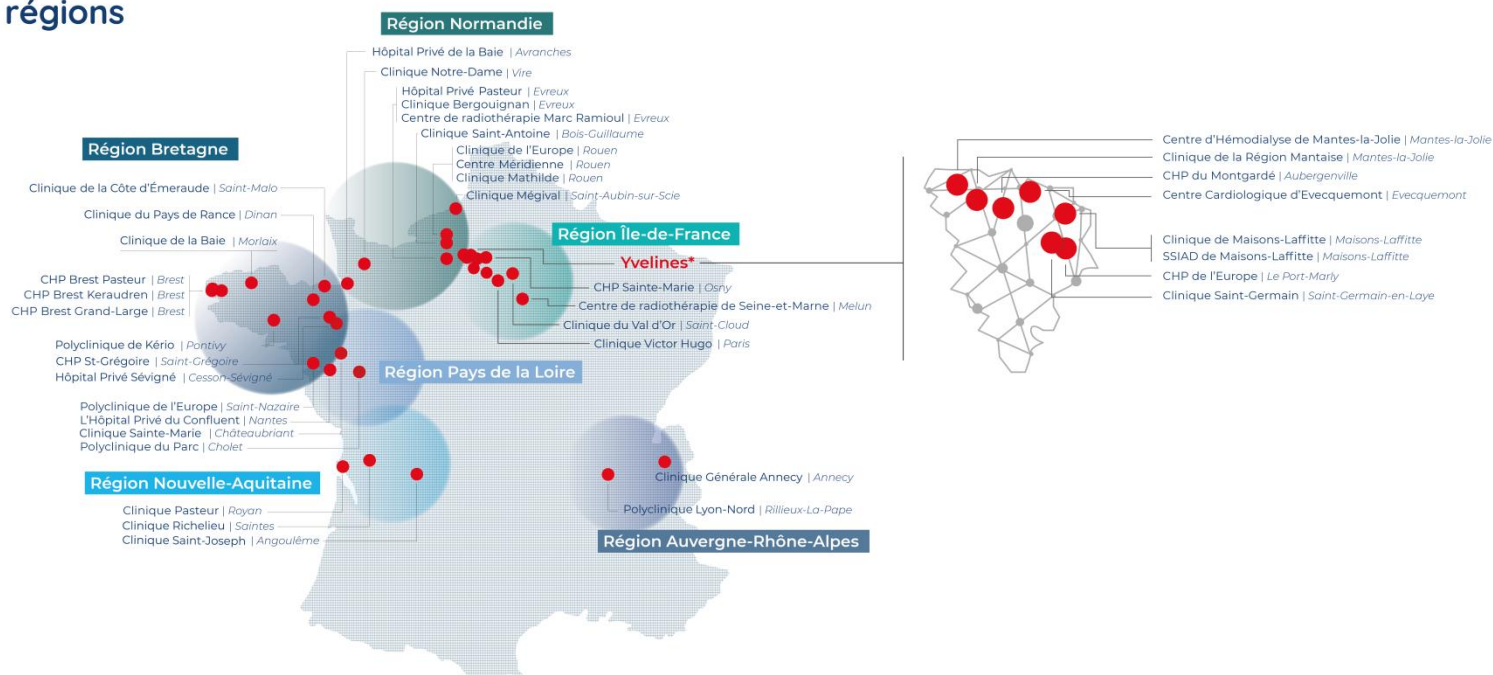




# Vivalto Santé

39 établissements

6 régions



## VIVALTO SANTÉ

Engagés pour Votre Santé

39

ETABLISSEMENTS

2400

PRATICIENS

9100

SALARIES

805 M€

CHIFFRES D'AFFAIRES

5900

LITS ET PLACES