



LA CLINIQUE DE LA DHUYS EST HEUREUSE DE VOUS ACCUEILLIR

Madame, Mademoiselle, Monsieur

Bienvenue à la Clinique de la Dhuy

Ce livret d'accueil a été fait à votre attention.

Vous y trouverez les principaux renseignements utiles pour vous rendre la clinique familière et vous permettre ainsi de vous y trouver rapidement à l'aise et en confiance. La clinique étant engagée dans la démarche qualité, ce guide vous donnera un aperçu de l'organisation de notre établissement. Il vous permettra également de mieux connaître l'ensemble de nos activités.

Nous vous remercions d'avoir choisi "la Dhuy" et vous souhaitons un prompt et complet rétablissement

SOMMAIRE

PRESENTATION	4
RECAPITULATIF DES DISCIPLINES	10
VOTRE SEJOUR	12
CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISE	19
SITUATION DE LA CLINIQUE	20



PRESENTATION

La clinique

Etablissement du secteur sanitaire I dans la commune de Bagnoleux (93170), bassin de vie 5 du département de la Seine Saint-Denis (93).

Un plan à la page 20 vous indique les voies et moyens d'accès.

Un parking public en face de la Clinique vous permettra de vous garer. Il est expressément demandé de ne pas stationner sur les emplacements "INTERDIT" et "RESERVE".

La Clinique est une société anonyme au capital de 304 898,03 €

Elle est composée :

- d'un Directeur délégué et Directeur Médical : ZERAH Gilbert,
- d'un Directeur délégué et Responsable Qualité : ZERAH Simone,
- d'un Président de CME : GILLET Gilbert,
- d'un Président du CLIN : PFEFFER Jérôme,
- d'un Président des Vigilances et des Risques : COHEN Simon.

La Clinique médico-obstétrico-chirurgicale comprend 148 lits et places qui se décomposent comme suit :

- 40 lits de médecine à orientation cardiologique dont 8 lits d'USIC,
- 24 lits de maternité,
- 74 lits de chirurgie dont 5 lits de soins particulièrement coûteux,
- 7 places de chirurgie ambulatoire,
- 3 places de chimiothérapie ambulatoire.

Notre Etablissement est conventionné avec les différents organismes d'assurances maladie ainsi qu'avec la plupart des Mutuelles. Il est classé en catégorie A.

Les urgences cardiologiques sont assurées 7j/7 et 24h/24.

Les visites sont autorisées :

- En réanimation : elles sont limitées à une personne, de 12h à 18h.
- Dans les autres services : elles sont limitées à deux personnes, de 11h à 20h.



PRESENTATION

Les locaux

Au deuxième sous-sol :

- Kinésithérapie,
- Endermologie (cellulite),
- Services Généraux.

Au premier sous-sol :

- Explorations médico-fonctionnelles,
- Imagerie médicale (radiologie, échographie),
- Accueil des urgences de cardiologie, chirurgie et maternité,
- Consultations et secrétariats de cardiologie, chirurgie et maternité,
- Réception et consultations du centre d'AMP (Assistance Médicale à la Procréation).

Au rez-de-chaussée :

- Réception, standard,
- Bureau des admissions et bureau des sorties, avec salles d'attente attenantes,
- Services administratifs,
- Hospitalisation :
 - Réanimation.
 - Post-réanimation.



**NOUS VOUS RAPPELONS
QU'IL EST STRICTEMENT INTERDIT DE FUMER
DANS L'ENSEMBLE DES LOCAUX DE L'ETABLISSEMENT**

- Une pièce donnant sur le Jardin est spécialement réservée aux personnes qui désirent fumer,
- Cafétéria - Point presse.

Au premier étage :

- 20 lits de médecine,
- 1 bloc accouchement composé de 3 salles plus 1 salle d'expectantes avec ses monitorings,
- 1 salle de réanimation du nouveau-né,
- Bureau de la sage-femme.



PRESENTATION

Les locaux (suite)

Au deuxième étage :

- Service de maternité (24 lits),
- Nursery avec couveuses.

A cet étage, les enfants de moins de 15 ans ne sont pas admis (arrêté Préfectoral du 30 janvier 1946). Nous vous remercions de respecter cette interdiction dans l'intérêt des bébés.

Au troisième, quatrième, cinquième étage :

- Hospitalisation chirurgie

Une unité de soins particulièrement coûteux pour les suites post-opératoires lourdes avec surveillance monitorée assure une sécurité optimum pour les cas les plus aigus.

- Espace Ambulatoire.



Au sixième étage :

- Bloc opératoire comprenant :
 - 5 salles d'opération aseptiques,
 - 2 salles septiques,
 - 1 Laboratoire de Fécondation In Vitro et 1 salle de transfert,
 - 1 salle de soins post interventionnelle hautement équipée,
 - 1 bureau de surveillance bloc.

Au septième étage :

- Salle de stérilisation faisant partie de la de la pharmacie à usage intérieur qui a été agréée par arrêté préfectoral du 20 janvier 2003.

Toutes ces salles bénéficient d'un matériel moderne et performant qui assure aux malades toute la sécurité requise.

Pour compléter son tableau technique, la Clinique met également à la disposition des patients un centre pluridisciplinaire d'investigations utilisant les matériels les plus récents.

La clinique dispose d'une unité de chimiothérapie ambulatoire.



PRESENTATION

Nos équipes

L'équipe médicale comprend 70 médecins, cardiologues, gynécologues, chirurgiens et spécialistes, réunis dans une commission médicale d'établissement (C.M.E.). Celle-ci donne son avis sur le bon fonctionnement médical, participe aux projets d'établissement et à la bonne qualité des soins.

150 personnes travaillent et contribuent au bon fonctionnement de l'établissement :

- Infirmier(e)s diplômé(e)s d'Etat,
- Infirmier(e)s du bloc opératoire diplômé(e)s d'Etat,
- Aides soignant(e)s diplômé(e)s,
- Sages femmes diplômées,
- Puéricultrices, auxiliaires puéricultrices diplômées,
- Des secrétaires médicales,
- Le service qualité avec deux qualitiennes,
- Secrétaire PMSI,
- 1 pharmacien et 2 préparateurs,
- Le service d'accueil (standard, admissions et bureau des sorties),
- 4 techniciens assurent la maintenance de l'établissement,
- Le ménage et la cuisine sont gérés par des sociétés extérieures.

Un badge indique l'identité et la qualité de votre interlocuteur,

Les visites des patients hospitalisés se font : soit par votre chirurgien, soit par le cardiologue, soit par l'anesthésiste toujours accompagné par une infirmière ou par les surveillant(e)s.



Les services

Toute anomalie d'hôtellerie est à signaler au personnel soignant.

La télévision : la société SOFRATEL assure la location de téléviseurs. Pour la mise en fonctionnement, veuillez vous reporter à la page 21 du livret d'accueil.

Chaque téléviseur reçoit, en plus des 5 chaînes nationales :

- Canal Plus
- Euro Sport
- Planète
- Ciné Cinémas
- Ciné Cinéfil
- Canal J



PRESENTATION

Les services (suite)

Le téléphone : le jour de votre entrée, si vous en faites la demande, une ligne privée vous sera immédiatement attribuée. Elle vous permettra d'appeler ou de vous faire appeler 24h sur 24. Sa mise à disposition est forfaitaire et le prix à l'unité est facturé à la sortie. Il vous sera remis un appareil téléphonique. Une caution vous sera demandée, elle vous sera restituée lors de votre sortie contre la remise de votre appareil en bon état de fonctionnement.

Le jour de votre sortie, votre ligne sera coupée à 13 h. Une cabine publique à pièces est à votre disposition dans le hall d'accueil.

Comment vous en servir ?

Pour obtenir l'extérieur, faites le 0, attendez la tonalité, composez votre numéro. Pour obtenir un bureau administratif, passez par le standard en composant le 9.

Vous pouvez obtenir en direct les principaux services en composant de votre chambre :

- | | |
|---------------------------------|--------------|
| ■ le standard | 9 |
| ■ les admissions | 5424 ou 5433 |
| ■ le bureau des sorties | 5432 |
| ■ le secrétariat de Gynécologie | 5003 |
| ■ le secrétariat de Chirurgie | 5013 |
| ■ le secrétariat de Cardiologie | 5004 |
| ■ le secrétariat F.I.V. | 5005 |
| ■ la surveillante de médecine | 5006 |
| ■ la surveillante sage femme | 5011 |
| ■ la comptabilité clients | 5008 |

**L'USAGE DU TELEPHONE PORTABLE
EST INTERDIT DANS L'ETABLISSEMENT
EN RAISON DES RISQUES D'INTERFERENCES.**





PRESENTATION

Les services (suite)

Le courrier

Il est distribué chaque jour. Pour celui que vous souhaitez expédier, remettez le, affranchi, au personnel de service ou au standard avant 14 heures du lundi au vendredi.

Les repas

Vous avez la possibilité de choisir votre menu d'après les propositions qui vous sont faites la veille.

La distribution des repas est effectuée en plateau individualisé.

- Le déjeuner entre 11h30 et 12h30
- Le dîner entre 18h00 et 18h30



Un service casher existe, pour en bénéficier, merci d'en faire la demande au personnel de votre étage.

Un repas "accompagnant" peut être également servi. Les tickets sont en vente au standard.

Cafétéria - Point presse

Phillippe est à votre disposition pour vous proposer cafés, journaux, objets divers et restauration rapide.



**L'INTRODUCTION DE BOISSONS ALCOOLISEES
EST STRICTEMENT INTERDITE DANS L'ENCEINTE DE LA CLINIQUE**



RECAPITULATIF DES DISCIPLINES

Médecine

Consultation et explorations spécialisées

- Cardiologie
- Gastro-entérologie
- Pneumologie
- Rhumatologie
- Psychiatrie
- Consultations et explorations spécialisées
- Phlébologie
- Endocrinologie
- Oncologie - Chimiothérapie
- Centre anti douleur
- Apnée du sommeil
- Neurologie
(Et G. Vitesse de conduction)

Cardiologie

Unité de soins intensifs cardiaques

- Echographie doppler vasculaire
- Echographie doppler cardiaque
- Holter E.C.G.
- Holter T.A.
- Epreuves d'effort
- Recherche de potentiels tardifs
- Réadaptation cardiaque



Unité de rythmologie et de stimulation

- Explorations électro-physiologiques
- Stimulateurs cardiaques
- Radiofréquence

Chirurgie

- Viscérale
- Gynécologie } Coeliochirurgie
- Orthopédie
- Urologie urodynamique - Andrologie
- Implantation de stimulateurs cardiaques
- Vasculaire
- Oto-rhino-laryngologie
- Stomatologie
- Implantologie
- Esthétique et chirurgie réparatrice
- Ophtalmologie



RECAPITULATIF DES DISCIPLINES *(suite)*

Centre de médecine de la reproduction

- Assistance Médicale à la Procréation (A.M.P.)
- Fécondation In Vitro (F.I.V.)
- Stérilité féminine et masculine



La clinique a passé une convention avec le laboratoire ZTP
qui répond 7j/7 et 24H/24 aux urgences.

Kinésithérapie

- Rééducation uro-gynécologique
- Rééducation respiratoire et cardiaque
- Endemologie
- Traitement de la cellulite
- Rééducation pédiatrique
- Consultation et soins à domicile
- Drainage lymphatique

Maternité

Centre d'Imagerie Médicale

- Radiologie, échographie et rééducation de l'incontinence





VOTRE SEJOUR

Admission

Vous devez vous présenter au bureau des admissions le jour de votre hospitalisation. Il est absolument indispensable de vous munir dans tous les cas de votre attestation d'assuré social et de votre carte Vitale réactualisée.

Hospitalisation en cas d'urgence

Inviter un membre de votre famille à se présenter au plus vite au bureau des admissions afin de régulariser votre dossier administratif.

■ *Vous êtes assuré social au régime général*

■ **Vous êtes en activité ou en congé maladie.** Présentez votre attestation avec droits ouverts à la date de l'hospitalisation ou en l'absence de celle-ci, fournir les trois derniers bulletins de salaire pour la délivrance d'une prise en charge à faire accepter par votre centre de Sécurité Sociale.

■ **Vous êtes chômeur.** Apportez l'attestation d'inscription à l'Agence Nationale Pour l'Emploi et le bulletin de salaire précédent l'inscription. Fournir également les trois dernières attestations de paiement des ASSEDIC.

■ **Vous êtes en maladie de longue durée.** Présentez la notification de décision de prise en charge à 100 % délivrée par votre Centre de Sécurité Sociale.

■ **Vous êtes victime d'un accident du travail.** Remettez la déclaration en trois volets délivrée par votre employeur.

■ **Vous êtes bénéficiaire de l'Article 115.** Présentez votre carnet de soins gratuits, si les soins relèvent de votre pension militaire.

■ **Vous êtes étudiant.** Donnez l'attestation de votre inscription pour l'année en cours.

■ **Vous êtes en maternité.** Présentez votre planche d'étiquettes + votre attestation d'assurée sociale mentionnant votre 100% en maternité.

VOUS MUNIR DE VOTRE CARNET DE SANTE



VOTRE SEJOUR

Admission (suite)

■ Vous bénéficiez d'une Mutuelle

Indiquez votre nom et votre adresse ainsi que votre référence mutualiste. Demandez une prise en charge si vous désirez être exonéré du paiement.

■ Vous êtes ressortissant de la C.E.E.

Vous aurez besoin du formulaire E 112.

■ Vous êtes de nationalité étrangère

- Adressez-vous soit au bureau des admissions,
soit au bureau frais de séjour.

Dans tous les cas, un dépôt de garantie vous sera demandé à l'entrée suivant les suppléments hôteliers pour lesquels vous avez opté ainsi que pour le forfait journalier, le téléphone et la télévision.

**SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL,
VOUS ÊTES REDEVABLE DE LA TOTALITÉ DES FRAIS.**

L'ensemble des tarifs en vigueur est affiché au service admission.

Hospitalisation en ambulatoire

Téléphoner au standard de la clinique : 01 48 97 50 50 entre 18h et 19h, la veille de votre intervention : nous vous indiquerons l'heure à laquelle vous devez vous présenter à la clinique.



VOTRE SEJOUR

Votre chambre

Vous êtes hospitalisé(e) dans une chambre à deux lits. Toutefois si vous souhaitez être hospitalisé(e) dans une chambre particulière, vous devez en faire la demande expresse.

Dans l'éventualité où votre Mutuelle ne couvrirait pas cette prestation, vous auriez à en acquitter le montant au moment de la sortie.

Si vous le souhaitez, un lit d'accompagnant peut être mis à la disposition de l'un de vos proches pour la nuit (en chambre particulière et avec autorisation médicale).



Les objets suivants vous seront utiles :

- 2 pyjamas ou 2 chemises de nuit propres,
- 1 robe de chambre propre,
- 1 paire de chaussons,
- 1 nécessaire de toilette (rasoir, dentifrice, savon, serviettes de toilette),
- Serviette de table,
- **Thermomètre (par mesure d'hygiène, il est impératif de venir avec votre thermomètre).**

NE PAS APPORTER DE BIJOUX ET AUTRES OBJETS DE VALEUR

Vous allez être hospitalisé(e) pour une intervention chirurgicale : pour éviter des complications post opératoires et prévenir des risques infectieux, certaines règles d'hygiène corporelles sont à observer avant l'opération.

Votre coopération est donc très importante (voir protocole page 15).



VOTRE SEJOUR

(suite)

■ A domicile, la veille de l'hospitalisation

- Couper les ongles (mains et pieds), enlever le vernis à ongles.
- Faire une toilette complète (si possible bain ou douche) en utilisant un savon ordinaire. Insister sur les zones corporelles nécessitant une hygiène rigoureuse (nombril, région génito-anale, pieds, orteils).
- Faire un shampoing.

■ A la clinique

A votre arrivée dans le service, une infirmière ou une aide soignante vous prendra en charge, pourvra la continuité des soins de la peau, notamment en effectuant la dépilation de la zone opérée si nécessaire en fonction de la nature de l'intervention prévue. Vous devrez prendre une douche avec un produit antiseptique avant de monter au bloc opératoire.

Votre participation à l'ensemble de ces mesures contribue à la prévention du risque infectieux et à la réussite de votre traitement.



Dépôt d'argent et valeurs au coffre

Si vous avez une prothèse (dentaire ou autre), veuillez le signaler à l'infirmière d'étage. Nous attirons votre attention sur le fait que l'établissement ne peut être rendu responsable des pertes et vols d'argent ou d'objets de valeur que vous tenez en votre possession.

Pour vous libérer d'un souci inutile, il est de votre intérêt de déposer vos chèquiers et argent (somme inférieure à 800 €) au coffre de la Clinique. Un récépissé de dépôt vous sera remis. Vous pourrez les retirer lors de votre sortie sur présentation de la pièce justificative.

**LA CLINIQUE DECLINE TOUTE RESPONSABILITE
POUR LA PERTE DE PROTHESE (DENTAIRE, AUDITIVE).
LES BIJOUX NE SONT PAS COUVERTS PAR NOTRE ASSURANCE.
NOUS VOUS RECOMMANDONS DE VENIR SANS VOS BIJOUX.**



VOTRE SEJOUR

Votre sortie

La date de votre sortie sera fixée en accord avec votre chirurgien ou votre médecin. En cas de désaccord sur la date de départ, il sera demandé au malade de signer une décharge de responsabilité.

Horaires de sortie

Les sorties ont lieu tous les jours. Pour les sorties du dimanche, les formalités se feront le samedi.

Si vous désirez une ambulance ou un taxi, veuillez le signaler à l'infirmière de l'étage.

La facture

Tout malade doit à sa sortie acquitter le montant des sommes dues à la Clinique, éventuellement :

- forfait journalier sauf si votre Mutuelle le prend en charge. En sont exonérés les malades dont l'hospitalisation est imputable à un accident de travail, les bénéficiaires de l'Assurance Maternité et les bénéficiaires de l'Article 115.
 - ticket modérateur
 - la chambre particulière
 - le lit accompagnant
 - la télévision
 - le téléphone
 - Certaines analyses médicales exceptionnellement non remboursées par la Sécurité Sociale.
 - Seuls les dépassements d'honoraires perçus par la Clinique seront portés sur la facture 615, qui vous donnera droit à un remboursement par votre mutuelle.
- } Sauf si votre Mutuelle complémentaire les prend en charge

Pour tout ce qui aura été réglé, une facture acquittée vous sera remise ainsi que deux bulletins de situation précisant la durée de votre hospitalisation : un est destiné à votre employeur, l'autre à votre Caisse d'Assurance Maladie.

La suite de votre traitement

L'infirmière de l'étage vous remet les documents relatifs à votre hospitalisation.

Organisation administrative et logistique

L'établissement possède :

- un comité de lutte contre les infections nosocomiales (C.L.I.N.),
- un comité de lutte contre la douleur (C.L.U.D.),
- un comité des dispositifs médicaux stériles (C.D.M.S) : la pharmacie à usage interne a été agréée.

Il existe un comité des risques et des vigilances (hémovigilance, de pharmacovigilance et matériovigilance).



VOTRE SEJOUR

Dossier administratif

Votre dossier administratif peut être consulté : merci d'en faire la demande auprès du service facturation/comptabilité.

Le dossier médical

L'ensemble des informations relatives au traitement et aux soins qui vous ont été délivrés est rassemblé dans un dossier personnalisé, dont le contenu est couvert par le secret médical.

Les conditions d'accès aux informations de santé ainsi que leur durée de conservation et les modalités de conservation (loi n°2002-303 du 4 mars 2002, décret du 29 avril 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé).

Sur demande écrite adressée à la Direction par la personne concernée ou un médecin désigné par le patient, il peut lui être délivré son dossier médical. Cette recherche lui sera facturée en fonction du temps passé (loi n°2002-303 du 4 mars 2002, décret du 29 avril 2002).

Informatique et libertés

Dans le strict respect du secret médical, la clinique gère un fichier informatisé des données médicales et administratives des patients qu'elle prend en charge.

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé au seul usage de votre médecin.

Commission de conciliation

Vous disposez de deux moyens pour nous aider à trouver une solution aux éventuels problèmes qui auraient pu se poser à l'occasion de votre hospitalisation :

- d'une part le questionnaire qui vous sera remis au moment de votre sortie et qui vous permettra de nous faire part de vos suggestions et remarques,
- d'autre part vous pouvez, en cas de problème, adresser une lettre au Directeur afin de saisir la commission de conciliation mise en place dans l'établissement,
- il existe dans chaque région une commission régionale de conciliation chargée de proposer un règlement amiable des litiges à la responsabilité médicale (Art. L 1142-4 à 9 CPS).



VOTRE SEJOUR

La sécurité de votre séjour

La sécurité incendie

Dans notre établissement, toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées ; les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans les lieux communs. En toute situation, il est important de rester calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

Hygiène

La Clinique met à votre disposition des locaux propres et entretenus, qui doivent être respectés par les patients et les visiteurs.

Si cela est nécessaire au début de votre séjour, le personnel de la clinique vous aidera pour votre toilette quotidienne que vous pourrez prendre en charge seul, dès que possible.

En raison des risques d'infection :

- la présence d'animaux dans l'établissement est strictement interdite,
- la présence des enfants de moins de 15 ans est interdite en maternité,
- pas plus de deux visiteurs à la fois,
- les fleurs sont déconseillées.

L'environnement

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la clinique. Nous vous demandons de le respecter.



Prestations supplémentaires

Coiffeur - Pédicure

Un coiffeur ainsi qu'un pédicure sont à votre disposition. Veuillez en faire la demande auprès de l'infirmière de votre étage.

L'exercice du culte

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander, par l'intermédiaire du personnel de votre étage, l'assistance d'un représentant de votre culte.



CHARTRE DU PATIENT HOSPITALISE

Principes généraux

Le service public hospitalier est accessible à tous et en particulier aux personnes les plus démunies. Il est adapté aux personnes handicapées.

Les établissements de santé garantissent la qualité des traitements, des soins et de l'accueil. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur.

L'information donnée au patient doit être accessible et loyale. Le patient participe aux choix thérapeutiques qui le concernent.

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec le consentement libre et éclairé du patient.

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

Le patient hospitalisé peut, à tout moment, quitter l'établissement sauf exceptions prévues par la loi, après avoir été informé des risques éventuels qu'il encourt.

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

Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent.

Le patient a accès aux informations contenues dans son dossier notamment d'ordre médical par l'intermédiaire d'un praticien qu'il choisit librement.

Le patient hospitalisé exprime ses observations sur les soins et l'accueil et dispose du droit de demander réparation des préjudices qu'il estimerait avoir subis.

**La surveillante du service se tient à la disposition de toute personne
qui souhaite consulter la totalité du texte**

