

Livret Oncologie



Centres Médico Chirurgicaux

Ambroise Paré, Pierre Cherest & Hartmann



*Madame, Mademoiselle, Monsieur,
La Direction des Centres Médico Chirurgicaux Ambroise PARÉ,
Pierre CHEREST et HARTMANN vous souhaite la bienvenue
dans l'Unité d'Oncologie.*

*Les équipes médicales et soignantes ont conçu ce livret pour vous
aider dans la compréhension de votre parcours de soins.
Elles compléteront ces informations tout au long de votre suivi
thérapeutique.*

*Vous dispenser les meilleurs soins, mettre tout en œuvre pour que
votre hospitalisation se déroule dans de bonnes conditions, en vous
apportant l'aide et le réconfort dont vous pouvez avoir besoin, c'est
un état d'esprit ; c'est l'état d'esprit de nos équipes.*

*La qualité et la sécurité des prestations prodigués aux patients sont au
centre de nos préoccupations et guident l'évolution de l'établissement.*

*Nous mettrons tout en œuvre pour que votre séjour se passe dans les
meilleures conditions et nous vous souhaitons un prompt rétablissement.*

Présentation des cliniques Hartmann et Ambroise Paré

Situées à Neuilly sur Seine, les cliniques Hartmann et Ambroise Paré proposent un panel de soins pluridisciplinaires pour le traitement des maladies cancéreuses.

Oncologie :

Nos cliniques ont autorisation d'exercer des activités de soins de traitement du cancer :

Autorisations	Reconnaisances
Chirurgie des cancers : Pathologies mammaires Pathologies digestives Pathologies urologiques Pathologies gynécologiques Pathologies ORL et maxillo-faciales	Chirurgie des cancers : Cancer in situ du col de l'utérus Thyroïde Endoscopies digestives interventionnelles
Chimiothérapie ambulatoire (pour toutes les pathologies cancéreuses)	
Service de Médecine Oncologique	
Radiothérapie externe	
Curiethérapie	

Nos cliniques sont membres du **réseau SCOP**, réseau de soins de support, qui permet d'assurer la continuité de vos soins post hospitaliers.





La prise en charge du cancer dans nos cliniques

Le dispositif d'annonce

Ce dispositif a pour but de vous accompagner au moment de l'annonce du diagnostic et au cours de la thérapie que vous allez entreprendre. Il prévoit des temps de discussion et d'explication sur la maladie et les traitements afin de vous apporter une information adaptée et respectueuse.

La Réunion de Concertation Pluridisciplinaire (RCP)

La RCP est une réunion médicale regroupant plusieurs spécialistes du cancer. Votre médecin présente votre dossier et une décision thérapeutique collégiale est alors adoptée.

D'autres examens peuvent toutefois être nécessaires pour confirmer l'avis de la RCP.

La consultation médicale

Lors de cette consultation, le diagnostic de votre maladie vous a été confirmé et les traitements validés en RCP vous ont été expliqués par votre médecin. Il est là pour répondre à toutes vos questions.

Si vous avez des séances de chimiothérapie, il peut vous prescrire la pose d'une chambre implantable (également appelé « port à cath » ou PAC) pour permettre l'administration de vos médicaments.

Les secrétaires médicales se chargeront d'organiser cette intervention avec le bloc opératoire.

Le Programme Personnalisé de Soins (PPS)

La stratégie thérapeutique décidée lors de la RCP sera formalisée dans un document intitulé « Programme Personnalisé de Soins » (PPS). Ce document vous suivra tout au long de votre traitement.

Votre Programme Personnalisé de Soins contient :

- la proposition thérapeutique et son organisation dans le temps ;
- les différents bilans prévus ;
- les noms et coordonnées du médecin et de l'équipe soignante référents joignables par vous-même et par votre médecin traitant ;

La consultation d'annonce

Après la consultation médicale, une consultation infirmière vous sera proposée.

C'est un moment d'échanges qui vous permettra d'exprimer vos émotions, vos craintes, vos doutes et vos questions.

Vous pourrez ainsi :

- poser toutes vos questions à la suite de la consultation médicale ;
- obtenir des informations complémentaires concernant le déroulement des soins ;
- faire connaissance avec l'équipe soignante et les lieux ;
- être informé(e) sur les démarches administratives à entreprendre (arrêt de travail, prise en charge de la longue maladie...) ;
- appréhender les problèmes sociaux, familiaux ou psychologiques ;
- être orienté(e) vers des soins de support (soins socio-esthétiques, psychologie, douleur...).

L'infirmière vous expliquera votre programme de soins personnalisé et vous transmettra des documents relatifs à votre prise en charge.

Vous pourrez la joindre par téléphone si une question vous préoccupe.



Présentation des différents services oncologiques

Nos cliniques assurent les soins chirurgicaux et les soins médicaux (chimiothérapie, radiothérapie, service de médecine) relatifs au traitement du cancer. Les traitements dépendent de chaque type de cancer.

Il peut s'agir de chirurgie, de chimiothérapie, de radiothérapie...

De plus, certains traitements peuvent être associés.

Chimiothérapie :

Service ambulatoire ouvert du Lundi au Vendredi de 8h à 18h à la clinique Hartmann.

Secrétariat : 01 47 58 50 00 - C'est un des traitements généraux du cancer. Il a pour fonction de détruire toutes les cellules cancéreuses et d'empêcher leur multiplication grâce à des médicaments. Il peut être administré par voie intraveineuse ou par voie orale. Ce traitement vous sera administré dans nos locaux en ambulatoire ou en hospitalisation.

Radiothérapie :

Service ambulatoire ouvert du Lundi au Vendredi de 7h30 à 20h30 à la clinique Hartmann.

Secrétariat : 01 47 57 67 10 - C'est un des traitements locaux du cancer. Son objectif est de détruire les cellules cancéreuses et d'empêcher leur reproduction par émission de rayons X sur la tumeur.

Service de médecine :

Service d'hospitalisation à la clinique Hartmann

Secrétariat : 01 46 39 89 74 - Cette unité d'hospitalisation regroupe tous les moyens diagnostiques et thérapeutiques nécessaires à la prise en charge spécifique de nos patients atteints de la maladie cancéreuse.

Nous soignons les symptômes liés à la maladie et/ou aux effets secondaires du traitement du cancer.

Services de Chirurgie :

Services d'hospitalisation de chirurgie (Cliniques Ambroise Paré et Hartmann)

Selon le conseil thérapeutique de votre médecin, une intervention chirurgicale peut être nécessaire. Nos cliniques disposent de plusieurs services de chirurgie permettant de réaliser des interventions ciblées pour traiter votre maladie.

Présentation des équipes de l'unité oncologique

La prise en charge du cancer est pluridisciplinaire ; elle met en relation différentes compétences dont votre médecin traitant et votre médecin référent.

L'équipe médicale :

Des médecins spécialisés prescrivent vos soins, vos protocoles thérapeutiques et les examens permettant d'évaluer l'efficacité des traitements.

Des médecins de garde sont également présents pour assurer la continuité de votre prise en charge tout au long de votre séjour.

L'équipe pharmaceutique :

Des pharmaciens et des préparateurs assurent la mise à disposition de vos traitements médicamenteux.

Une équipe spécialisée travaille dans une salle « blanche » (pièce avec traitement d'air et atmosphère microbiologiquement contrôlée) pour préparer les traitements de chimiothérapie dans les conditions d'hygiène et de sécurité maximales.

L'équipe soignante :

Le service est placé sous la responsabilité d'un cadre de santé. Il est garant de la démarche qualité des soins.

Des infirmiers assurent l'administration des soins prescrits et surveillent en continu votre état de santé.

Des aides soignants travaillent à leurs côtés pour améliorer votre prise en charge.

L'équipe administrative :

Les secrétaires médicales programment vos rendez-vous, préparent et assurent le suivi de votre dossier médical dès votre admission.

L'équipe hôtelière :

L'équipe hôtelière se charge de l'hygiène de votre environnement et de vos repas ou collations.



L'équipe de soins de support :

Un(e) infirmier(ère) d'annonce vous proposera une consultation pour répondre à toutes les questions que vous vous posez. Un de vos proches peut vous y accompagner. Vous pouvez le ou la contacter au ☎ **01 46 39 89 71**.

Un(e) psychologue apporte le soutien nécessaire aux patients et à leurs proches qui en expriment le besoin. Vous pouvez le ou la contacter au ☎ **01 46 39 89 89 (poste 12 26)**.

Un(e) diététicien(ne) répond aux patients désireux de conseils sur leur prise en charge nutritionnelle. Vous pouvez le ou la contacter au ☎ **01 46 41 46 56**.

Un(e) tabacologue est présent(e) pour vous accompagner dans votre démarche de sevrage tabagique. Vous pouvez le ou la contacter au ☎ **01 46 41 46 56**.

Un(e) infirmier(ère) référent(e) douleur assure la prise en charge de la douleur aux côtés des soignants et des médecins. Il existe une consultation douleur spécifique à l'oncologie à la clinique Hartmann. Vous pouvez prendre rendez-vous en contactant le secrétariat au ☎ **01 46 39 89 29**.

Un(e) assistant(e) du service sociale pourra vous aider. Elle est en relation avec les mairies et les CCAS (Centre Communal d'Action Sociale) de votre domiciliation. Vous pouvez le ou la contacter au ☎ **01 46 39 89 74**.

Un(e) onco-esthéticien(ne) propose des ateliers de soins relatifs à l'esthétique et au bien-être. Inscrivez-vous auprès des secrétaires médicales.

Ateliers et Point Information :

Des ateliers bien être et des ateliers à thèmes vous sont proposés pour répondre à vos besoins ou à vos questions.

Les ateliers à thèmes permettent d'échanger sur des sujets qui peuvent vous concerner.

N'hésitez pas à consulter le programme des ateliers disponibles dans les services.

Un Point Information rassemble des brochures sur des thèmes d'oncologie et sur les associations pouvant vous accompagner au cours de vos traitements.

L'ensemble de ces services sont ouverts et gratuits à tous les patients désireux de conseils ou d'accompagnement dans le cadre de leur prise en charge.

Les services proposés pendant votre prise en charge

Les visites :

Vous pouvez vous faire accompagner par un de vos proches lors de vos consultations et de vos séances de chimiothérapie.

Dans les services d'hospitalisation, les visites sont autorisées de 13h à 20h.

Nous prions cependant les visiteurs de bien vouloir sortir des chambres au moment des soins.

Les repas :

Durant votre séjour, nous vous proposons des repas de qualité (fournis par un prestataire spécialisé) qui contribuent à votre rétablissement.

Leur rythme, texture, quantité et composition sont étudiés et adaptés à vos besoins nutritionnels. Une évaluation régulière de vos apports permet un réajustement personnalisé si nécessaire.

Dans tous les cas, nous prendrons en compte vos goûts et impératifs culturels. Notre diététicien(ne) est à votre disposition pour des informations ou conseils nutritionnels.

Les repas sont servis dans les services d'hospitalisation à 8h, 12h et 18h30.

Des collations sont servies dans le service de chimiothérapie : vous pouvez faire votre choix sur la carte mise à votre disposition.

Des repas accompagnants sont disponibles sur demande et à votre charge.

Hôtellerie :

- des couvertures peuvent vous être fournies (service de chimiothérapie)
- des magazines sont disponibles
- un espace est à la disposition des familles au 1er étage de la clinique Hartmann (service de médecine)
- des lits et repas accompagnants peuvent vous être fournis (service de médecine et chirurgie).

N'hésitez pas à en faire la demande auprès des équipes soignantes.





Les questions que vous pouvez être amené à vous poser au cours de votre traitement

Quelles activités puis-je pratiquer au cours et après mon traitement ?

Au cours et après votre traitement, toute question relative à une activité, qu'elle soit physique, sportive, sexuelle, professionnelle, domestique ou qu'il s'agisse de déplacements, de voyages, relève de la compétence de votre oncologue ou de votre médecin traitant.

Mes habitudes alimentaires vont-elles changer ?

La maladie et les traitements peuvent entraîner des difficultés pour s'alimenter. L'appétit et l'envie de manger peuvent diminuer.

L'alimentation devient alors déséquilibrée ce qui peut causer perte de poids et fatigue.

N'hésitez pas à parler le plus tôt possible de vos difficultés alimentaires à l'équipe soignante ou à votre médecin pour une prise en charge rapide et efficace. Une consultation diététique peut alors vous être proposée.

Ce professionnel est là pour vous écouter et pour vous aider à préserver ou à améliorer votre alimentation en fonction de vos besoins.

Comment mieux gérer ma douleur ?

La douleur n'est pas systématique ni constante chez les patients atteints d'un cancer. Nos équipes s'engagent à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour atténuer votre douleur quelle que soit son origine.

Son intensité sera systématiquement évaluée pendant votre séjour.

La douleur peut avoir des origines diverses :

- la maladie elle-même et sa localisation ;
- les traitements qui sont mis en œuvre pour soigner la maladie.

La douleur peut vous affecter à différents niveaux :

- physiquement : pouvant impacter vos activités quotidiennes et votre qualité de vie ;
- psychologiquement et moralement : avec l'apparition d'un état anxieux ou d'une humeur dépressive ;
- socialement : avec une perte de vos centres d'intérêts et de votre autonomie.

En cas de nécessité, les médecins et l'équipe soignante vous proposeront des thérapeutiques antalgiques.

Le traitement qui vous sera éventuellement administré sera réévalué et, si nécessaire, modifié en fonction de son efficacité et de ses effets indésirables. Au besoin, vous serez orienté(e) vers un médecin spécialisé dans le traitement de la douleur.

Grâce à une prise en charge coordonnée, la majorité des douleurs peut être soulagée de façon importante.

Une aide psychologique est-elle possible pour moi et pour mes proches ?

L'annonce de la maladie peut bouleverser votre vie et celle de votre entourage. La souffrance qui en résulte peut être à l'origine d'un mal-être voire perturber la communication avec vos proches.

Vous pouvez alors ressentir la nécessité d'exprimer vos craintes, vos angoisses, vos peurs...

Le soutien psychologique peut alors devenir nécessaire et l'intervention de notre psychologue peut être bénéfique pendant votre parcours de soins.

Toutes ces informations sont valables pour votre entourage. Vos proches (conjoint(e), enfants, parents) peuvent demander un soutien psychologique même si vous-même n'êtes pas suivi(e) par notre psychologue.



L'Hospitalisation A Domicile (HAD), est-ce possible ?

L'HAD peut vous permettre, sous la responsabilité de votre médecin traitant, de bénéficier de soins à domicile quand votre état de santé nécessite des soins médicaux et paramédicaux continus et coordonnés.

L'objectif principal est d'améliorer votre confort dans de bonnes conditions de soins.

L'HAD, sur demande de qui ?

D'un médecin généraliste, spécialiste, libéral ou hospitalier en total accord avec vous-même et/ou votre entourage.

Qui assure le suivi et la coordination ?

Le médecin traitant reste le véritable chef d'orchestre du suivi. Le médecin coordonnateur de l'HAD est responsable de la qualité de l'exécution des soins et des traitements selon les prescriptions. Il est en liaison constante avec ses confrères qu'ils soient libéraux ou hospitaliers.

Différents acteurs se relayent à vos côtés pour vos soins : infirmières, aides-soignantes, kinésithérapeutes, psychologue, assistante sociale...



Informations utiles :

Des organismes existent pour vous proposer également de nombreux services et aides en cas de besoin. Notre Point Information comporte des brochures pour vous guider.

Ligue nationale contre le cancer

14, rue Corvisart - 75013 Paris - Tél. 0 810 111 101 ou 01 53 55 24 00 - Fax 01 43 36 91 10
www.ligue-cancer.asso.fr

La Ligue contre le cancer est organisée en comités départementaux. Chaque comité a son fonctionnement propre, met en place différents types de services pour les personnes malades et leurs proches et propose différentes activités.

Ligue contre le cancer - Comité départemental de Paris (75) :

13 avenue de la Grande Armée - 75116 Paris - Tél. 01 45 00 00 17
Mail : cd75@ligue-cancer.net - www.ligue-cancer.net/cd75

Ligue contre le cancer - Comité départemental des Hauts de Seine (92) :

16 avenue du Général Galliéni - 92000 Nanterre - Tél. 01 55 69 18 18
Mail : cd92@ligue-cancer.net - www.liguecancer92.org



Associations

Coordonnées	Missions
<p>Association SCOP (Soins Continus de l'Ouest Parisien) 2 rue Gaston Paymal - 92110 Clichy Tél : 01 47 15 09 79 - Fax : 01 47 15 09 82 Email : contact@reseauscop.org www.reseauscop.org</p>	<p>Les réseaux SCOOP & BOUCLE NORD regroupent les compétences professionnelles tant médicales que psychologiques et sociales pour vous assurer une prise en charge globale, tenant compte de tous les aspects liés à votre état de santé.</p>
<p>Institut national du cancer (INCa) 52, avenue André-Morizet 92513 Boulogne-Billancourt cedex Tél : 01 41 10 50 00 www.e-cancer.fr</p>	<p>L'Institut national du cancer met à la disposition des personnes malades et de leurs proches des informations de référence, validées et mises à jour régulièrement sur les différents types de cancers, les traitements, et la vie pendant et après la maladie.</p>
<p>Cancer info service Tél : 0810 810 821 Un service anonyme ouvert de 8h à 19h du lundi au samedi www.e-cancer.fr/cancer-info</p>	<p>Une équipe de spécialistes répond aux questions d'ordre médical, pratique et social. La ligne permet également d'accéder à un service d'écoute animé par des psychologues et à une permanence juridique animée par des avocats.</p>
<p>Les Alizés Centre Médical Municipal Raymond Burgos 3ème étage 12, rue Carnot - 92150 Suresnes Accueil écoute cancer Ouvert du lundi au vendredi de 10h à 12h et de 14h à 17h Tel: 01.41.18.18.03</p>	<p>L'espace les Alizés accueille les personnes malades pour les aider à se ressourcer, partager et se retrouver. De nombreux ateliers (peinture, cuisine, massage, maquillage, soins esthétiques, encadrement...) sont proposés. Cet espace peut également fournir des adresses utiles, ainsi que des conseils diététiques.</p>
<p>Europa Donna 14, rue Corvisart - 75013 Paris Permanence téléphonique au : 01 44 30 07 66 du lundi au vendredi de 8h à 20h www.europadonna.fr</p>	<p>Europa Donna Forum informe, rassemble, soutient les femmes dans la lutte contre le cancer du sein. Elle privilégie l'information sur le dépistage, les traitements, le suivi psychologique et social, la qualité de vie des femmes face à la maladie.</p>

<p>Etincelle 27 bis, avenue Victor-Cresson - 92130 Issy-les-Moulineaux Ouverture : mardi, jeudi, samedi de 10h à 13h30 et de 14h30 à 18h Tél : 01 44 30 03 03 E-mail : etincelle@etincelle.asso.fr www.etincelle.asso.fr</p>	<p>Etincelle est un espace d'accueil et de bien être pour les femmes atteintes d'un cancer. Des ateliers (peinture, écriture, soins esthétiques, etc...) sont proposés.</p>
<p>La Maison des Patients 11 rue Gaston Latouche - 92210 Saint-Cloud Ouverture du mardi au jeudi de 9h30 à 17h30 Tél : 01 47 11 23 40 E-mail : mdp@crh1.org www.maisondespatients.fr</p>	<p>La Maison des Patients est un espace de vie où vous pouvez être informé, être écouté, échanger avec d'autres patients, être conseillé, et prendre soin de vous grâce à des ateliers.</p>
<p>L'Embellie 24, rue de Charenton - 75012 Paris Tél : 01 42 74 36 33 / 06 19 62 34 25 www.embellieboutique.net</p>	<p>L'embellie propose des ateliers pour le corps et l'esprit, relaxation, bien être, créativité, réconfort et échanges pour les femmes atteintes du cancer.</p>
<p>Vivre comme avant 14, rue Corvisart - 75013 Paris Tél : 01 53 55 25 26 www.vivrecommeavant.fr</p>	<p>Vivre Comme Avant est un mouvement de soutien et d'aide morale animé par des femmes bénévoles ayant toutes vécu le cancer du sein.</p>
<p>Vivre avec Tél : 0 821 21 80 08 www.vivreavec.org</p>	<p>Vivre avec aide les malades à accéder à l'emprunt et à l'assurance.</p>
<p>Mail de nuit E-mail : maildenuit@tribucancer.org Association tribu cancer www.tribucancer.org</p>	<p>Mail de nuit permet de rompre l'isolement la nuit grâce à un soutien psychologique et une écoute par mail pour les personnes atteintes d'un cancer et leurs proches.</p>
<p>CAMI (Cancer Arts Martiaux et Informations) CENTRE Théâtre de Neuilly 167 av Ch. de Gaulle 92200 Neuilly Sur Seine Tél : 06 34 23 04 39 E-mail : info@sportetcancer.com www.sportetcancer.com</p>	<p>CAMI permet de promouvoir, d'organiser, de gérer la pratique et l'enseignement des Arts Martiaux pour les malades atteints de pathologie cancéreuse au cours et au décours de traitements.</p>



Droits et Informations

Droits fondamentaux

Nos établissements contribuent à développer la prévention, à vous garantir l'égal accès aux soins et en assurer la continuité dans la meilleure sécurité sanitaire. Nous assurons le respect de votre dignité et ne faisons aucune discrimination dans l'accès à l'éducation, à la prévention et aux soins. De même nous respectons votre vie privée et garantissons le secret des informations vous concernant.

L'information du patient sur son état de santé

Conformément à la réglementation en vigueur, le médecin responsable de votre prise en charge vous informera lors d'un entretien individuel des bénéfices et des risques fréquents ou graves, normalement prévisibles, des investigations et des traitements proposés, ainsi que des alternatives aux soins proposés.

Non divulgation de présence

Vous pouvez demander que votre présence dans nos établissements ne soit pas divulguée à des tiers extérieurs en le signalant lors de votre admission.

Informatique et libertés

Nos établissements disposent d'un système informatique destiné à gérer plus facilement le fichier de nos patients et à réaliser, le cas échéant, des travaux statistiques à usage du service des tutelles ; Ceci dans le strict respect du secret médical garanti par notre médecin du Département d'Information Médicale.

Sauf opposition justifiée de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé exclusivement à l'usage médical. Le droit d'opposition ne peut s'exercer seulement si le traitement des données nominatives mis en cause ne répond pas à une obligation légale.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la loi «informatique et libertés», votre médecin traitant se tient à votre disposition pour vous communiquer ces renseignements ainsi que toutes informations nécessaires sur votre état de santé. Tout médecin désigné par vous peut également prendre connaissance de l'ensemble de votre dossier médical.

Articles 26, 34 et 40 de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Vous avez le droit de vous opposer, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, dans les conditions fixées à l'article 26 de la loi du 6 janvier 1978 susvisée.

En cas de contestation ou de réclamation, vous avez la possibilité de contacter le responsable médical de la structure ou le médecin responsable de votre hospitalisation, ainsi que le directeur de l'établissement ou son représentant.

Un système de vidéosurveillance est en place dans l'établissement conformément aux dispositions de la loi «informatique et libertés» ; il contrôle tous les accès publics.

Accès au dossier médical

Conformément à la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité de la prise en charge, vous avez accès aux informations médicales contenues dans votre dossier, soit directement, soit par le médecin que vous aurez désigné comme intermédiaire. La demande doit être faite par écrit accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité au directeur d'établissement.

Vous pouvez, soit consulter gratuitement votre dossier sur place, soit demander la remise de copies des documents. Les frais de reproduction et d'envoi seront à votre charge. Vous pouvez bénéficier d'un accompagnement médical pour la consultation des informations médicales.

Les informations sont disponibles sous 8 jours après la demande pour les informations médicales de moins de 5 ans et sous deux mois pour les informations médicales de plus de 5 ans. Depuis le 6 janvier 2007, la durée de conservation du dossier médical est de vingt ans à compter de votre dernier passage dans l'établissement. Pour le patient mineur, le délai est prorogé jusqu'au vingt huitième anniversaire de celui-ci.

Désignation de la personne de confiance

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades, il vous sera demandé de désigner une personne de confiance qui pourra recevoir, le cas échéant, l'information sur votre état de santé.

Cette désignation se fait par écrit et vous restez libre de la modifier, au cours de votre séjour. La personne de confiance peut, si vous le souhaitez, vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Les dispositions relatives à la désignation de la personne de confiance ne s'appliquent pas lorsqu'une mesure de tutelle est ordonnée. Toutefois, dans cette hypothèse le juge des tutelles peut, soit confirmer la mission de la personne antérieurement désignée, soit la révoquer.

Protection juridique des majeurs protégés

Si le patient n'est plus en mesure d'assurer la gestion de ses biens, il est nécessaire qu'il soit représenté ou assisté afin de sauvegarder ses intérêts, conformément à la loi du 3 janvier 1968 sur la protection des incapables majeurs.

Dans ce cas, le tuteur doit pouvoir présenter les documents juridiques prouvant la décision de tutelle.



Le respect de l'intimité

Le respect de votre intimité doit toujours être préservé, notamment lors de tous les soins prodigués durant votre séjour (pansements, toilette, consultation...).

Le Don d'organes et de tissus humains

La loi du 29 juillet 1994 autorise les médecins de l'établissement à effectuer des prélèvements d'organes sur un donneur vivant en vue d'une greffe et des prélèvements à des fins thérapeutiques ou scientifiques sur une personne décédée.

Il vous appartient d'accepter ou de refuser de tels prélèvements ; dites-le à votre famille et à votre entourage pour qu'ils puissent en témoigner. Vous pouvez porter sur vous une lettre ou une carte de donneur ou à l'inverse vous faire inscrire sur le registre national de refus (renseignements auprès des cadres de santé).

La transfusion

Un feuillet d'information sur la transfusion a été élaboré par l'équipe des anesthésistes-réanimateurs nos cliniques. Celui-ci vous est remis lors de votre consultation d'anesthésie. N'hésitez pas à leur demander toutes les informations et explications que vous jugerez utiles pour bien comprendre cet acte.

Les directives anticipées

Il est fait application du décret n°2006-119 du 6 février 2006 relatif aux instructions que donne une personne consciente sur la conduite à tenir au cas où elle serait dans l'incapacité d'exprimer sa volonté. Les directives anticipées permettent de garder un contrôle sur la fin de sa vie. Les directives anticipées sont valables trois ans et sont modifiables et révocables à tout moment. Elles doivent être rédigées moins de trois ans avant l'état d'inconscience de la personne.

Examen des plaintes et réclamations

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

Article R. 1112-92 : L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement est transmis à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine.

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

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

Article R. 1112-94 : Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte-rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte-rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier.

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

Toute plainte ou réclamation est à adresser à l'attention du Directeur de l'établissement.

Les instances de nos cliniques

Le COVIRIS (Comité des Vigilances et des Risques)

Le Comité des Vigilances et des Risques a pour mission principale de s'assurer de la mise en place d'une amélioration continue de la qualité reposant sur la prise en compte de tous les risques sanitaires et vigilants (pharmacovigilance, matériovigilance, hémovigilance...).

La Pharmacovigilance

Deux responsables (un Médecin et un Pharmacien) sont chargés de la pharmacovigilance. C'est la surveillance du risque d'effets indésirables résultant de l'utilisation des médicaments et produits à usage humain.

La Matériovigilance

La matériovigilance est assurée en interne par un pharmacien et un ingénieur biomédical.



L'Hémovigilance

Un médecin assure la sécurité transfusionnelle dans le respect de la législation en vigueur :

- Formation et information des personnels,
- Tenue du dossier transfusionnel,
- Qualité de la traçabilité,
- Établissement de procédures d'approvisionnement fiables,
- Politique de maîtrise de l'utilisation des dérivés sanguins,
- Information et suivi des patients transfusés.

La COMEDIMS (COMmission du MEDicament et des DISpositifs Médicaux Stériles)

Un Praticien et un Pharmacien animent la Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles. Cette commission participe à l'élaboration des livrets thérapeutiques des médicaments et des dispositifs médicaux.

- Elle coordonne les actions en matière de bon usage des médicaments.
- Elle favorise la mise en place d'une organisation permettant de sécuriser le circuit du médicament.
- Elle définit les actions de formation à mettre en œuvre pour les personnels médicaux et paramédicaux.

Le C.L.I.N. (Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales)

La prévention des infections nosocomiales (infections apparaissant au cours ou à la suite d'une hospitalisation) est une de nos préoccupations majeures.

La lutte contre les infections nosocomiales est organisée depuis de nombreuses années dans notre établissement en conformité avec les textes réglementaires.

La qualité de l'eau, de l'air et des surfaces est régulièrement évaluée, l'hygiène des zones plus sensibles en terme de risque infectieux est particulièrement contrôlée (bloc opératoire, stérilisation) ; l'usage des dispositifs médicaux à usage unique est privilégié.

Depuis 1995, l'établissement a mis en place un CLIN qui assure ses missions dans le respect de la législation en vigueur : membres actifs, réunions, objectifs et bilans.

Le président du CLIN est assisté par une infirmière hygiéniste et par un responsable qualité.

Ce comité pluridisciplinaire définit chaque année un programme d'actions de prévention, de formation, de surveillance et d'évaluation. L'EOH (Equipe Opérationnelle d'Hygiène) en assure sa mise en place.

La prévention du risque infectieux au sein de la clinique est une chaîne d'actions : chacun, personnel, patient ou visiteur, doit veiller à ne pas la rompre.

Votre collaboration est précieuse.

Pour cela, nous vous demandons de bien vouloir appliquer les recommandations suivantes :

- Respecter l'hygiène des mains en les frictionnant dès l'entrée et à la sortie de la chambre avec la solution hydro alcoolique présente à l'entrée de la chambre. Demandez à vos visiteurs de faire de même
- Respecter l'entretien et la propreté des locaux ou du matériel médical présent dans la chambre
- Respecter les mesures particulières qui peuvent être prescrites : port d'un masque, blouse etc.
- Respecter les protocoles de préparation opératoire notamment la douche avec un savon antiseptique
- Ne pas apporter de fleurs coupées ou de plantes en pot

Le Comité des anti-infectieux

Ce comité a pour objectif de maîtriser l'utilisation des antibiotiques au sein de la clinique, et plus particulièrement de faciliter la mise en place des stratégies d'antibiothérapie les plus efficaces et permettant de prévenir l'émergence des résistances bactériennes.

Le C.L.U.D. (Comité de Lutte contre la Douleur)

Ce comité veille à mettre en œuvre les 4 axes du programme national de lutte contre la douleur au sein de nos cliniques :

- améliorer la prise en charge des douleurs des populations les plus vulnérables ;
- améliorer la formation pratique initiale et continue des professionnels de santé ;
- améliorer les modalités de traitement médicamenteux et d'utilisation des méthodes non pharmacologiques pour une prise en charge de qualité ;
- structurer la filière de soins de la douleur.

Le CLAN (Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition)

La prise en compte de la thématique Alimentation-Nutrition est importante dans la politique d'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins dans nos établissements. Ainsi la création du Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition nous est parue indispensable. En pratique, le CLAN a pour missions prioritaires l'amélioration de l'offre alimentaire et de la prise en charge nutritionnelle, dans l'objectif de :

- réduire le taux de dénutrition
- réduire la durée nécessaire au traitement de certaines pathologies et/ou la durée des traitements médicamenteux (et de leurs effets indésirables) par une prise en charge nutritionnelle adaptée

De volonté institutionnelle et pluri-professionnelle, cette instance permet donc d'optimiser la prise en charge nutritionnelle des patients hospitalisés.



La CRUQ (Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge)

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 de satisfaction qui vous permettra de nous faire part de vos remarques et suggestions.
- D'autre part vous pouvez saisir la commission en adressant une lettre à l'attention de la Commission des Relations avec les Usagers.

Cette commission est chargée d'assister, d'orienter et d'informer toute personne qui s'estime victime d'un préjudice.

La commission est composée de représentants Médical, Paramédical et Administratif ainsi que d'un représentant des Usagers.

Vous pouvez également demander à être mis en relation avec un représentant des usagers en contactant la personne en charge des relations avec les usagers à l'adresse suivante :

cruq@clinique-a-pare.fr

Démarche qualité et gestion des risques

L'exigence de la qualité du service rendu au patient est au cœur des préoccupations de nos établissements. Nous nous sommes engagés dans des actions permanentes et systématiques d'amélioration de la qualité de l'accueil et des soins dispensés.

Une cellule qualité et gestion des risques est mise en place dans nos établissements. Elle est chargée de coordonner les actions concernant la satisfaction des patients, la gestion des risques et l'amélioration de la qualité et de la sécurité des biens et des personnes.

Les cliniques Ambroise Paré, Pierre Cherest et Hartmann satisfont aux exigences de la procédure d'évaluation externe mise en place par le ministère de la santé, concernant l'ensemble du fonctionnement et des pratiques des établissements de santé.

Nos cliniques ont été certifiées suite à la visite des experts visiteurs de la Haute Autorité de Santé : le compte rendu est disponible sur le site de la HAS (www.has-sante.fr)

Afin de nous permettre de rester vigilants sur la qualité de nos soins et de nos services, nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire de satisfaction mis à votre disposition et de le remettre dans les boîtes prévues à cet effet.

En effet, celui-ci sera étudié avec la plus grande attention par notre cellule qualité et gestion des risques.

Charte de la personne hospitalisée

(Circulaire N°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées)

- 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 oeuvre 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.

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



Moyens d'accès



Métro

Ligne 1 : Sablons - Porte Maillot

Ligne 3 : Porte de Champerret - Louise Michel

depuis la Porte Champerret : 163 ou 164 arrêt Victor Hugo

depuis le centre de Paris : 82 ou 43 arrêt Chartres

depuis la Défense : 174 arrêt Bineau/Inkermann

Porte Maillot : PC3



Centres Médico Chirurgicaux
Ambroise Paré, Pierre Cherest et Hartmann

CMC Ambroise Paré

27, boulevard Victor Hugo
92523 Neuilly-sur-Seine cedex

Tél. : 0826 200 300

Fax : 01 46 41 89 80

Clinique Hartmann

26, boulevard Victor Hugo
92200 Neuilly-sur-Seine

Tél. : 01 46 39 89 89

Fax : 01 47 57 33 10