

*www.clinique-psv.fr*

# LIVRET D'ACCUEIL CENTRE LÉONARD DE VINCI

ACCUEIL

☎ 03 27 08 60 60

**TABLE DES MATIÈRES** ..... 3

**BIENVENUE AU CENTRE LÉONARD DE VINCI** ..... 4

**UNE PRISE EN CHARGE PLURIDISCIPLINAIRE DU CANCER** ..... 5

    LA CONSULTATION INITIALE ..... 5

    LES RÉUNIONS DE CONCERTATION PLURIDISCIPLINAIRES (RCP) ..... 5

    LES CONSULTATIONS MÉDICALES ..... 5

    LE PROJET PERSONNALISÉ DE SOINS (PPS) ..... 5

    LA CONSULTATION D'ACCOMPAGNEMENT SOIGNANTE (CAS) ..... 6

    LES SOINS ONCOLOGIQUES DE SUPPORT ..... 6

    LES ASSOCIATIONS DE BÉNÉVOLES ..... 6

    LA RECHERCHE CLINIQUE ..... 7

    LA RÉTROCESSION DE MÉDICAMENTS ..... 7

    LA FORMATION ..... 7

**LES FRAIS LIÉS À VOTRE PRISE EN CHARGE EN HOSPITALISATION** ..... 9

    LES FRAIS DE SÉJOUR ..... 9

    LES FRAIS LIÉS AUX DEMANDES PARTICULIÈRES ..... 10

**LES RÈGLES DE VIE, HORAIRES ET INFORMATIONS GÉNÉRALES** ..... 11

    ANALYSES MÉDICALES PRATIQUÉES PENDANT VOTRE PRISE EN CHARGE ..... 11

    COURRIER ..... 11

    DÉPÔT D'ARGENT ET DE VALEURS ..... 11

    DÉTENTIONS ILLICITES OU DANGEREUSES ..... 11

    DISTRIBUTEURS ..... 11

    EFFETS PERSONNELS ..... 12

    HORAIRES DES REPAS ..... 12

    HYGIÈNE ..... 12

    INTERDICTION DE FUMER ..... 12

    PARKING ..... 12

    SÉCURITÉ INCENDIE ..... 13

    SÉCURITÉ LORS DE VOS DÉPLACEMENTS ..... 13

    SILENCE ..... 13

    TÉLÉPHONE ..... 13

    TÉLÉPHONES PORTABLES ..... 13

    VISITES EN HOSPITALISATION ..... 13

    VOTRE TRAITEMENT HABITUEL ..... 13

    VIDÉOSURVEILLANCE ..... 13

    WIFI ..... 13

**VOS DROITS** ..... 15

    LE DROIT À L'INFORMATION ..... 15

    LA PERSONNE DE CONFIANCE ..... 15

    LA PERSONNE À PRÉVENIR ..... 15

    LES DIRECTIVES ANTICIPÉES ..... 15

    LE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL ..... 16

    LA COMMISSION DE RELATION AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE (CRUQ) /  
    LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS ..... 16

    L'AUTORISATION D'HOSPITALISATION DE MAJEURS PLACÉS SOUS TUTELLE OU CURATELLE ..... 16

    LA NON DIVULGATION DE PRÉSENCE ..... 17

    LA LIBERTÉ DE CULTE ..... 17

    LA LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS ..... 17

    LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS ..... 17

**LA QUALITÉ & SÉCURITÉ DES SOINS** ..... 19

    LA DÉMARCHÉ D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ..... 19

    LA SÉCURITÉ DES SOINS ..... 19

    LES VIGILANCES SANITAIRES & PRODUITS DE SANTÉ ..... 19

    LES INDICATEURS DE QUALITÉ EN SANTÉ ..... 20

    VOTRE SATISFACTION ..... 20

    LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES ET ASSOCIÉES AUX SOINS ..... 20

    LA TRANSFUSION ..... 21

    AGIR ENSEMBLE CONTRE LA DOULEUR ..... 21

**LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE** ..... 22



Conformément aux priorités du Plan Cancer, le Centre Léonard de Vinci assure une prise en charge pluridisciplinaire, organisée et concertée des malades atteints de cancer.

## BIENVENUE AU CENTRE LÉONARD DE VINCI

Madame, Monsieur,

Vous nous avez fait confiance afin de mener, avec vous, votre traitement. Celui-ci va être entrepris avec, autour de vous, une équipe de praticiens aux compétences complémentaires, un personnel paramédical et administratif soucieux de votre confort et de votre bien-être, et une Direction qui veille à la qualité et la sécurité des installations qui vous accueillent.

L'établissement où vous allez séjourner a été conçu pour vous, nous avons souhaité qu'il soit avant tout un lieu de vie. Notre volonté a été de réunir au sein de ce Centre les meilleures conditions de prise en charge et les meilleures installations dans le souci d'une efficacité et d'une qualité maximales.

Notre totale adhésion à la Charte du Patient Hospitalisé traduit notre engagement sur ces valeurs.

Ces documents vous permettront de découvrir le Centre Léonard de Vinci et vous apporteront les réponses aux questions que pourrait vous poser votre prise en charge.

Bien entendu, notre bureau d'accueil est à votre disposition pour toute information pratique et administrative complémentaire.

Nous espérons aussi faire profiter nos équipes de toute remarque ou suggestion que pourrait amener votre prise en charge dans cet établissement. A cet effet, nous vous remercions de bien vouloir, à l'issue de votre séjour, prendre quelques minutes pour remplir le questionnaire de satisfaction qui vous est remis, il constitue pour nous un outil d'amélioration constante.

Nous vous remercions de votre confiance.

Docteurs Jean Marc CATESSON  
et Franck DARLOY Gérants

M Thierry CARPENTIER  
Directeur

Docteur Claire GIRAUD  
Présidente adjointe de la CME

### LES RÉSEAUX

Le Centre Léonard de Vinci travaille activement avec les réseaux de cancérologie et autres partenaires afin de répondre au mieux aux besoins des patients par un mode de prise en charge pluridisciplinaire, une permanence des soins et un parcours coordonné :

L'établissement est membre :

- du Réseau Régional de Cancérologie ONCO Nord-Pas-De-Calais
- du 3C (Centre de Coordination en Cancérologie) ROZA + au sein de l'Artois,

Il collabore avec :

- l'ERC (Espace Ressources Cancers) - Plateforme Santé Douaisis,
- le Réseau Soins Palliatifs - Plateforme Santé Douaisis,
- le Services d'Hospitalisation à Domicile (HAD),
- les Unités de Soins Palliatifs des établissements de santé



### LA CONSULTATION INITIALE

Lors de la première consultation, vous rencontrerez le médecin oncologue qui sera votre médecin référent tout au long du traitement. En vue de votre traitement et avec votre accord, votre oncologue référent présentera votre dossier médical en Réunion de Concertation Pluridisciplinaire.

### LES RÉUNIONS DE CONCERTATION PLURIDISCIPLINAIRES (RCP)

Ces réunions regroupent des praticiens des secteurs public et privé, exerçant une spécialité intervenant dans le traitement du type de cancer diagnostiqué (médecins oncologues, radiothérapeutes, et chirurgiens). Ces réunions constituent donc un collège d'experts, et une garantie de qualité. Cette organisation médicale permet également d'harmoniser les protocoles de soins en tenant compte des références élaborées au niveau régional ou national.

Le diagnostic de cancer nécessite un prélèvement de tissu ou de cellules pour analyse : c'est le diagnostic anatomopathologique, C'est sur la base de ce diagnostic et des autres examens nécessaires (imagerie médicale, etc.) que les équipes médicales se réunissent pour discuter du cas de chaque patient et définir le meilleur traitement.

La stratégie de traitement que ce collège validera vous sera proposée au cours d'une consultation et transmise à votre médecin traitant.

Selon cette proposition de traitement, vous aurez la possibilité de réaliser au sein du Centre Léonard de Vinci, votre traitement par :

- chimiothérapie en hospitalisation complète (ou de semaine);
- chimiothérapie en ambulatoire (ou hospitalisation de jour);
- thérapies ciblées;
- radiothérapie.

### LES CONSULTATIONS MÉDICALES

Lors de la consultation médicale suivant la RCP, votre médecin retracera et examinera votre parcours médical et vous expliquera le traitement proposé en réunion de concertation pluridisciplinaire (RCP) et son déroulement.

Il vous proposera un Programme Personnalisé de Soins (PPS) qui vous permettra de connaître et suivre les étapes de soins déjà parcourues et celles restant à parcourir. Ce PPS sera rédigé et vous sera remis.

### LE PROJET PERSONNALISÉ DE SOINS (PPS)

Celui-ci est obligatoire dans la prise en charge du cancer et est réajusté à tout moment en fonction des décisions médicales et de l'évolution de la maladie.

Il constitue un recueil et un **partage d'informations** entre professionnels pluridisciplinaires : les équipes des établissements de soins, les infirmières libérales, le médecin traitant et tous les autres acteurs concernés par votre prise en charge. Il est aussi un **aide-mémoire** comportant les noms et les coordonnées des différentes personnes associées à votre prise en charge.

Il vous apportera, grâce aux rendez-vous que vous pourrez y faire figurer, une **vision globale** des différents examens et consultations nécessités par le traitement et sa surveillance. Vous pourrez également y ajouter les **notes que vous estimerez importantes** pour la compréhension de votre traitement mais aussi les éventuelles interrogations que vous souhaitez évoquer avec votre médecin lors des prochaines consultations.



## LA CONSULTATION D'ACCOMPAGNEMENT SOIGNANTE (CAS)

A la suite de la consultation et de la remise du PPS par votre médecin référent, selon le type de traitement prescrit, **une rencontre avec une infirmière de chimiothérapie ou un manipulateur de radiothérapie** sera organisée. Elle permettra d'échanger autour du traitement, de ses effets secondaires éventuels, et de répondre à vos différentes interrogations. Au cours de ce temps d'écoute et d'échange personnalisé, auquel peuvent éventuellement participer vos proches, le soignant sera à votre écoute et vous apportera les conseils adaptés à la prise en charge décidée (cosmétiques, capillaires, hygiène de vie...). Il évaluera également avec vous, en complément des constats issus de la consultation médicale, **vos besoins en soins dits «de support»**: conseils nutritionnels, besoin de soins particuliers, soutien psychologique, aide sociale,...

Enfin, cette consultation se terminera par une **visite du service** au sein duquel se dérouleront vos traitements.

## LES SOINS ONCOLOGIQUES DE SUPPORT

Les soins de support désignent l'ensemble de soins ou de soutiens qui s'ajoute au traitement spécifique de la maladie. Ils assurent **une prise en charge globale** de la personne: physique, psychologique et sociale.

En raison de sa mission de prise en charge du cancer, le Centre Léonard de Vinci s'est **doté d'une équipe médicale et paramédicale spécialement formée et renforcée en effectif**, afin de disposer de temps et d'attention à l'écoute des patients et de proposer des soins de support de qualité. C'est ainsi que, quotidiennement, en plus des infirmières et aides-soignantes présentes de manière continue, **des praticiens de soins de support et une psychologue**, sont présents au sein du service de chimiothérapie.

La présence de ces compétences au sein de l'équipe permet aux patients de bénéficier d'une coordination médicale et paramédicale :

- Prise en charge médicalisée et spécialisée en particulier dans le traitement **de la douleur** et des symptômes difficiles;
- Accompagnement et **soutien psychologique** pour le patient et sa famille;
- Soins de confort: **nutrition** adaptée, respect du rythme de vie;
- Rencontres avec une équipe de **bénévoles d'associations** ou d'**aumônerie** selon votre souhait.



## LES ASSOCIATIONS

Pour vous apporter toute l'aide et l'accompagnement dont vous pourriez avoir besoin, le centre facilite l'action de plusieurs associations :



- **l'ERC (Espace Ressources Cancers)**  
Plateforme Santé Douais, 299, rue Saint Sulpice, Bâtiment de l'Arsenal, 2ème étage 59120 DOUAI, tél.: 03.27.97.97.97  
a pour mission de recevoir, aider et accompagner les personnes à la sortie des traitements.
- **l'Association de Soins Palliatifs du Douais**  
Plateforme Santé Douais, 299, rue Saint Sulpice, Bâtiment de l'Arsenal, 2ème étage 59120 DOUAI, tél.: 03.27.97.97.97  
dont les bénévoles interviennent auprès des patients hospitalisés qui le souhaitent.
- **L'Association «Les blouses Roses»**  
dont les bénévoles animent les salles d'attente du service de consultations du Centre en proposant d'échanger avec les patients présents autour d'une tasse de café.



## LA RECHERCHE CLINIQUE

La recherche clinique est un moteur indispensable du progrès médical.

Dans le cadre de la cancérologie, les «essais cliniques» ou «études cliniques» portent sur plusieurs domaines: le dépistage, les examens de diagnostic, la surveillance, les techniques de traitement (chirurgie, radiothérapie), les médicaments et combinaisons de médicaments, la prévention et le traitement des effets secondaires...

Le Centre Léonard de Vinci est actuellement ouvert au recrutement, pour des essais et observatoires, dans diverses pathologies. Le médecin qui vous suit (oncologue ou radiothérapeute) peut donc être médecin investigateur d'un essai clinique, et vous proposer d'y être inclus.

Vous êtes bien entendu libre de refuser ou de renoncer à l'essai clinique à tout moment et sans conséquence: le médecin envisagera alors avec vous les autres possibilités thérapeutiques.

## LA RÉTROCESSION DE MÉDICAMENTS

La Pharmacie du Centre Léonard de Vinci est une Pharmacie à Usage Intérieur de l'établissement. Elle assure l'achat, la gestion et la dispensation des produits de santé aux patients hospitalisés: médicaments, dispositifs et gaz médicaux ainsi que l'approvisionnement des services de soins.

Elle est également autorisée à assurer la préparation des chimiothérapies anticancéreuses et la vente au public de certains médicaments, cette vente est appelée rétrocession.

Cette rétrocession permet de dispenser à des patients non hospitalisés des médicaments qui, pour la plupart, ne sont pas disponibles en pharmacie de ville et certains autres médicaments en double circuit ville-hôpital.

Les médicaments habituellement disponibles en pharmacie de ville ne peuvent pas être délivrés par la pharmacie de l'établissement sauf en cas de rupture de stock et par dérogation de l'Agence Nationale de Sécurité du Médicament.

**Localisation de la pharmacie :** 1<sup>er</sup> étage du Centre Léonard de Vinci

**Horaires d'ouverture :** du lundi au vendredi de 8h30 à 17h30.



## LA FORMATION

De par la mission de prise en charge du cancer qu'il exerce, le Centre Léonard de Vinci a développé, outre son engagement au sein des réseaux de cancérologie, de nombreuses coopérations et participations dans ce domaine:

- Le Centre Léonard de Vinci est impliqué dans la formation initiale ou continue des professions paramédicales prenant spécifiquement en charge le traitement du cancer. L'établissement reçoit chaque année, des étudiants infirmiers ou manipulateurs de radiothérapie lors de stages au sein des services, et participe à l'organisation de certaines épreuves d'examen en vue du Diplôme de Manipulateur en Radiothérapie.
- Pour les professionnels en exercice, le centre participe, en partenariat avec le CNAM Pays de Loire, à la formation, à destination des infirmières libérales, à la prise en charge du patient cancéreux à domicile.

# LES FRAIS LIÉS À VOTRE PRISE EN CHARGE EN HOSPITALISATION

Vous trouverez dans une fiche jointe au livret d'accueil toutes les informations concernant les frais auxquels vous pourriez être exposé(e) à l'occasion de votre séjour et les conditions de votre prise en charge. Ces informations sont également affichées au niveau du service d'accueil de l'établissement.

Celle-ci expose notamment :

- les tarifs des prestations d'hospitalisation donnant lieu à une prise en charge par les régimes obligatoires de sécurité sociale visés à l'article R.162-31 du code de la sécurité sociale;
- les tarifs des suppléments visés à l'article R.162-31-1 du même code;
- Les taux de prise en charge par les régimes obligatoires d'assurance maladie;
- Les conditions dans lesquelles les frais d'hospitalisation sont réglés;
- Le nom, la qualité, le secteur d'appartenance des praticiens qui exercent au sein de l'établissement ainsi que les tarifs des honoraires pratiqués.

A l'issue de votre séjour, l'établissement s'engage à vous remettre ou vous envoyer le double de la facture relative aux soins.

## LES FRAIS DE SÉJOUR

Vous disposez d'une couverture sociale :

**Soit les frais de séjour sont pris en charge à 80% :** le ticket modérateur de 20% est à votre charge ou à celle de votre mutuelle pendant les 30 premiers jours de votre hospitalisation.

**Soit les frais de séjour sont pris en charge à 100% :** c'est le cas si vous relevez d'une situation d'exonération du ticket modérateur (couverture maladie universelle complémentaire, longue maladie).

Les ressortissants étrangers non assurés sociaux doivent présenter le formulaire adapté à leur situation.

**Remarque :** Si vous n'habitez pas le département du Nord, votre organisme de sécurité sociale peut imposer comme base de remboursement le tarif de l'établissement le plus proche de votre domicile. Même si vous êtes pris en charge à 100%, dans ce cas la différence est à votre charge.

### **Le forfait journalier hospitalier :**

Conformément aux dispositions réglementaires en vigueur, vous aurez à acquitter le forfait journalier hospitalier pour tout séjour supérieur à 24 heures.

En sont exonérés les malades dont l'hospitalisation est imputable à un accident de travail ou une maladie professionnelle, les bénéficiaires de l'assurance maternité, les bénéficiaires de l'article 115 du Code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre.

### **Les suppléments d'honoraires :**

Les praticiens qui assurent vos soins au sein de l'établissement n'ont pas opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres. Par conséquent, aucun dépassement d'honoraires ne sera perçu à l'occasion de vos soins.

### **Le transport :**

Sur prescription médicale et sous certaines conditions, le transport en Ambulance ou en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) pourra être pris en charge. Nous vous recommandons d'interroger le médecin responsable de votre séjour des possibilités de transport autorisées par votre situation avant tout recours à un ambulancier.





## LES FRAIS LIÉS AUX DEMANDES PARTICULIÈRES

### **Les prestations spécifiques liées aux accompagnants:**

Si vous le souhaitez, un lit d'accompagnant peut être mis à la disposition de l'un de vos proches pour la nuit. Un repas peut être également servi dans votre chambre, à votre accompagnant ou aux personnes qui vous rendent visite. Les tickets permettant d'accéder à cette prestation sont en vente au bureau d'accueil.

### **La chambre particulière:**

Lors de votre admission, si vous souhaitez être hospitalisé dans une chambre particulière, vous devez en faire la demande expresse. Elle pourra vous être alors attribuée en fonction des disponibilités de l'établissement. **Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas les suppléments liés à cette prestation, vous auriez à en acquitter le montant au moment de la sortie.**

### **Le téléphone:**

Une ligne téléphonique, dotée d'un numéro d'appel direct peut, si vous en faites la demande, être mise à votre disposition dans la chambre. Les informations nécessaires à cet usage vous seront alors communiquées. **Les communications téléphoniques émises depuis votre chambre vous seront alors facturées lors de votre sortie.**

### **La télévision:**

Dans toutes les chambres, la télévision peut être mise à votre disposition, moyennant le paiement d'une redevance et contre le dépôt d'une caution restituée en fin de séjour.

### **Internet:**

L'établissement met gratuitement à votre disposition un réseau Wifi vous permettant l'accès à l'Internet depuis votre ordinateur portable, votre tablette ou votre smartphone. Le service d'accueil vous précisera les conditions d'accès.

**Vous trouverez l'ensemble de ces prestations particulières et leurs tarifs dans le tableau récapitulatif joint au livret. Le bureau d'accueil est à votre disposition pour de plus amples renseignements.**



## LES RÈGLES DE VIE, HORAIRES ET INFORMATIONS GÉNÉRALES



### **ANALYSES MÉDICALES PRATIQUÉES PENDANT VOTRE PRISE EN CHARGE**

Afin de garantir un traitement des analyses médicales rapide et adapté à nos spécialités, l'établissement a instauré un partenariat avec un laboratoire local. Si la réalisation d'analyses est nécessaire au cours de votre séjour, celles-ci lui seront donc confiées. Vous gardez cependant la possibilité de confier celles-ci à votre laboratoire habituel si celui-ci est en mesure de réaliser ces analyses dans les mêmes conditions.



### **COURRIER**

Durant la durée de votre séjour, vous pouvez recevoir votre courrier, qui doit être à votre nom, à l'adresse du Centre Léonard de Vinci. Si vous souhaitez envoyer du courrier, vous pouvez remettre celui-ci affranchi à l'accueil de l'établissement.



### **DÉPÔT D'ARGENT ET DE VALEURS**

Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeur durant votre hospitalisation. Si néanmoins, vous êtes en possession de valeurs (objets de valeur et sommes en numéraire, chéquier, carte bancaire, papier d'identité, etc.) dès votre admission, nous vous conseillons de déposer celles-ci au coffre du Centre Léonard de Vinci. Un reçu vous sera remis à l'issue de l'inventaire de ces valeurs.

A défaut de cette précaution, le centre décline toute responsabilité en cas de détérioration, perte ou de vol d'objets personnels non déposés au coffre.



### **DÉTENTIONS ILLICITES OU DANGEREUSES**

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.



### **DISTRIBUTEURS**

Pour les accompagnants, des distributeurs de boissons et de friandises sont disponibles au niveau des zones d'attentes.





## EFFETS PERSONNELS

En vue de votre hospitalisation, vous êtes tenu d'apporter vos effets personnels (pyjama, robe de chambre) et votre nécessaire de toilette. Sauf cas très exceptionnels, le Centre Léonard de Vinci n'assure pas l'entretien des effets personnels.



## HORAIRES DES REPAS

Les repas sont servis à 8h00, 12h00 et 19h00.



## HYGIÈNE

Le centre met à votre disposition des locaux propres et entretenus qui doivent être respectés par la personne hospitalisée et les visiteurs. En raison des risques d'infection, la présence d'animaux dans le centre est bien entendu strictement interdite.



## INTERDICTION DE FUMER

Pour la sécurité de tous, il est strictement interdit, conformément à la réglementation en vigueur, de fumer à l'intérieur du centre. Tout manquement à cette interdiction, notamment au sein des chambres, vous exposerait à une exclusion de l'établissement en raison des risques présentés pour les autres patients. Cette consigne s'applique également à la cigarette électronique.

*Rappel : Aux termes du décret du 15 novembre 2006 et la circulaire du 8 décembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer, les établissements de santé sont soumis à une interdiction totale de fumer et ne sont plus autorisés à aménager des emplacements réservés aux fumeurs.*

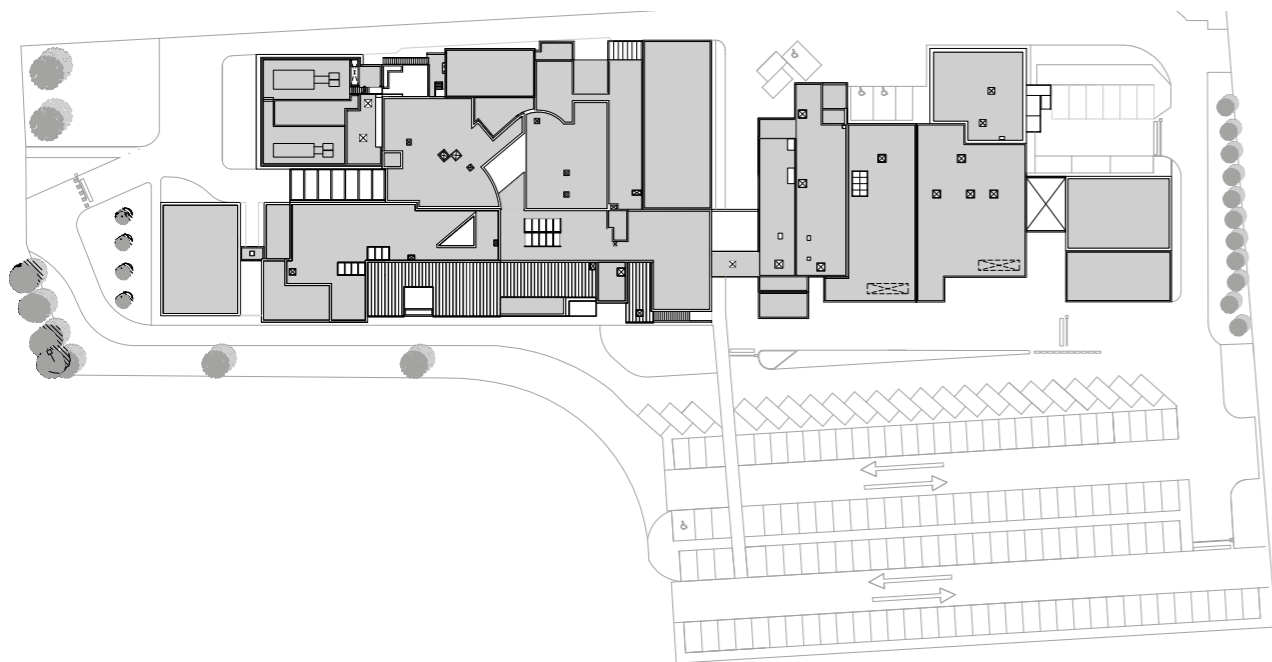


## PARKING

Le Centre Léonard de Vinci met à la disposition des malades, de leurs accompagnants et de leurs visiteurs un parking situé à l'arrière de l'établissement.

Afin d'éviter toute difficulté tenant à la sécurité et aux urgences, il est demandé de ne pas stationner sur les emplacements « interdits » et « réservés ». Les véhicules stationnant face aux issues de secours de l'établissement ou gênant la circulation feront l'objet d'un enlèvement à vos frais.

Le parking du centre n'est pas gardé. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. Le centre décline toute responsabilité en cas de vol.



## SÉCURITÉ INCENDIE

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre centre. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'éventualité.



## SÉCURITÉ LORS DE VOS DÉPLACEMENTS

La chimiothérapie est un traitement actif. Il fait appel à des consignes de sécurité strictes en matière de préparation, d'administration, d'incident d'épandage, d'élimination des déchets. En cours d'hospitalisation, nous vous demandons, pendant la perfusion du traitement, de limiter vos déplacements au service. En cas d'épandage accidentel du produit de chimiothérapie, prévenez immédiatement un membre de l'équipe soignante.



## SILENCE

Le silence constitue l'un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans tout le centre. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.



## TÉLÉPHONE

En dehors des visites, vos proches peuvent vous contacter par téléphone directement dans votre chambre, pensez à leur communiquer le numéro d'appel depuis l'extérieur. Ils peuvent également vous contacter en passant par le standard du Centre Léonard de Vinci (uniquement de 8h00 à 18h30).



## TÉLÉPHONES PORTABLES

En raison des risques d'interférence avec les dispositifs médicaux (dont stimulateurs cardiaques) l'usage des téléphones portables est interdit dans l'établissement.



## VISITES EN HOSPITALISATION

Les visites sont autorisées de 11h00 à 19h00. Cependant, pour le repos et le confort de tous, il est demandé de limiter à 4 le nombre de visiteurs présents dans la chambre d'un patient. Attention : en fonction de votre état de santé, le médecin responsable de votre prise en charge peut préconiser que les visites soient limitées. Les visites en hospitalisation sont déconseillées aux enfants âgés de moins de 10 ans.



## VOTRE TRAITEMENT HABITUEL

Il est indispensable de vous munir de votre traitement habituel lors de votre hospitalisation, en prenant soin de conserver les médicaments dans leur boîte d'origine. Ce traitement sera détaillé par le médecin lors de votre entrée et sera confié à la pharmacie interne pour la durée de votre hospitalisation.

Votre médecin évaluera la nécessité de poursuivre ou non votre traitement habituel. C'est lui qui le prescrit dans votre dossier d'hospitalisation. Les préparateurs en pharmacie prépareront vos médicaments dans des piluliers journaliers identifiés par une étiquette sur laquelle figurent vos nom, prénom et numéro de dossier.

Votre traitement personnel vous sera restitué à la fin de votre séjour au moment de votre sortie. N'hésitez pas à le réclamer à l'infirmière.



## VIDÉOSURVEILLANCE

Pour votre sécurité, le Centre Léonard de Vinci est équipé d'un système de vidéosurveillance autorisé par la Préfecture et déclaré à la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés). Les consignes sont affichées dans les zones de circulation.



## WIFI

Un accès wifi gratuit est mis à votre disposition pendant votre séjour. Les hôtesses d'accueil vous donneront les codes d'accès sur demande.

Vous trouverez dans ce présent livret les principes généraux de la Charte de la Personne Hospitalisée. Ce document évoque l'ensemble des droits essentiels dont jouissent les personnes accueillies au sein d'un établissement de santé. Pour plus d'informations vous pouvez retrouver le document intégral, en plusieurs langues, sur le site [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr). Il peut également être obtenu sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

### POUR PLUS DE DÉTAILS CONCERNANT VOS DROITS

Si vous souhaitez compléter l'information sur vos droits qui vous est apportée dans ce livret, des fiches informatives sont à votre disposition à l'accueil sur :

- La personne de confiance,
- Votre droit d'accès au dossier médical,
- Les directives anticipées,
- Vos plaintes, réclamations, éloges, observations ou propositions.



### LE DROIT À L'INFORMATION

L'ensemble des informations concernant votre état de santé vous sera délivré au cours de la consultation initiale avec votre médecin référent, sauf en cas d'urgence ou d'impossibilité (état d'inconscience, coma ou handicap mental.)

Cette information concernant votre état de santé porte sur :

- Les différentes investigations proposées,
- Les traitements ou actions de prévention, leur utilité, leur urgence, leurs conséquences,
- Les risques fréquents ou graves normalement prévisibles,
- Les autres solutions possibles et les conséquences prévisibles en cas de refus,
- Les risques nouveaux identifiés postérieurement à l'exécution des actes,

Vous prenez, avec le professionnel de santé, et suivant les informations qui vous ont été fournies, les décisions concernant votre santé. Votre consentement est requis et vous pouvez le retirer à tout moment.

### LA PERSONNE DE CONFIANCE

Article L.1111-6 du Code de la Santé Publique

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner par écrit une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considérera comme le témoin de votre volonté, sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer celle-ci vous-même, ou de recevoir l'information nécessaire à l'expression de celle-ci. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de vous accompagner lors des prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche informative vous sera remise sur simple demande auprès du service d'accueil. Le formulaire de désignation de votre personne de confiance est joint dans le formulaire médico-administratif.

### LA PERSONNE À PRÉVENIR

Il s'agit de la personne que vous souhaitez faire prévenir par l'établissement en cas de nécessité. La personne à prévenir et la personne de confiance peuvent être la même personne.

### LES DIRECTIVES ANTICIPÉES

Article L.1111-11 du Code de la Santé Publique

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. A tout moment et par tout moyen, elles sont révisables et révocables. 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, une fiche informative vous sera remise sur simple demande auprès du service d'accueil ou du service d'hospitalisation.







## LE DROIT D'ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Décret n°2006-6 du 4 janvier 2006

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Il vous est possible d'accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la direction.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

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

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

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

Dans tous les cas, il vous appartient d'adresser votre demande par courrier à la direction du Centre Léonard de Vinci.

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

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative vous sera remise sur simple demande auprès du service d'accueil.

## LA COMMISSION DES USAGERS (CDU) / LE TRAITEMENT DES PLAINTES ET RÉCLAMATIONS

Décret no 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé

Une Commission Des Usagers existe au sein de notre établissement, ses missions sont de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches. La CDU contribue également par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge de l'établissement.

La CDU se compose du directeur de l'établissement, de médiateurs nommés parmi les médecins et les autres professionnels de l'établissement, de représentants des usagers membres d'une association agréée et de soignants de l'établissement.

Si un motif d'insatisfaction apparaît quant à votre prise en charge, nous vous invitons à en faire part directement et sans délai au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez adresser votre réclamation à la direction de l'établissement.

Vous recevrez une réponse rapide à votre demande et pourrez, si vous le souhaitez, être mis en relation avec le médiateur de la CDU qui examinera les difficultés que vous rencontrez. Lors de cette rencontre vous pourrez vous faire assister par un des représentants des usagers de l'établissement.

Pour établir ces recommandations, la CDU s'appuie, en particulier, sur les plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CDU et sur la façon dont une réclamation est instruite, une fiche informative vous sera remise sur simple demande auprès du service d'accueil.

## L'AUTORISATION D'HOSPITALISATION DE MAJEURS PLACÉS SOUS TUTELLE OU CURATELLE

Article R.4127-42 du CSP, le code de déontologie médicale (art. 42)

L'autorisation du curateur n'est pas nécessaire quand la personne est sous curatelle, la personne peut consentir elle-même aux soins médicaux de toute nature.

L'autorisation du tuteur est nécessaire quand la personne est sous tutelle, sauf en cas d'urgence ou lorsque la mesure de protection prévoit que la personne peut consentir elle-même aux soins.

Lorsque la personne hospitalisée est majeure sous tutelle, dès lors qu'elle est en mesure d'exprimer sa volonté, son consentement doit être recherché de façon adaptée à ses capacités de discernement, même s'il revient au tuteur de consentir à tout traitement.

Toutefois, lorsque la santé ou l'intégrité corporelle d'une personne majeure sous tutelle risque d'être gravement compromise par le refus du représentant légal ou par l'impossibilité de recueillir le consentement de celui-ci, le médecin délivre les soins qui s'imposent.

Notes :

- Le majeur sous tutelle ne peut pas désigner de personne de confiance, s'il en a désigné une avant l'ouverture de la mesure de protection, celle-ci peut jouer son rôle si le Juge des Tutelles ne l'a pas révoquée (Art L.1111-6 du Code de la Santé Publique).
- Si la personne majeure sous tutelle a rédigé des directives anticipées avant d'être placée sous régime de protection, les professionnels de santé décident de l'opportunité de leur prise en compte comme pour tout autre patient (Art L.1111-4 du Code de la Santé Publique).



## LA NON DIVULGATION DE PRÉSENCE

Vous pouvez demander au service des admissions à ce que votre présence au sein de notre établissement ne soit pas divulguée. Les appels téléphoniques ainsi que les visites seront alors filtrés.

## LA LIBERTÉ DE CULTE

Vous pouvez vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix, dans le respect de l'ordre public, des bonnes mœurs, et des choix d'autrui.

Vous avez la possibilité de recevoir la visite des membres de l'aumônerie catholique ou, sur demande, du ministre du culte de votre choix. Dans ce cas, veuillez informer votre infirmière de votre souhait.

## LA LOI INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Loi Informatique et liberté du 6 janvier 1978

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un traitement automatisé dans les conditions fixées par la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Ces données sont transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Vous pouvez exercer votre droit d'accès et de rectification sur ces données. Il convient de vous adresser pour cela auprès du médecin responsable de l'information médicale dans l'établissement, directement ou par l'intermédiaire du médecin assurant votre prise en charge.

Vous pouvez également vous opposer à l'enregistrement de certaines données pour des raisons légitimes, à moins que cet enregistrement soit prévu légalement.

## LE DON D'ORGANES ET DE TISSUS

En France, le don d'organes et de tissus est régi par les lois de bioéthique. Les trois grands principes sont le consentement présumé, la gratuité du don et l'anonymat entre le donneur et le receveur.

- **Principe du « consentement présumé »** : en France, la loi indique que nous sommes tous donneurs d'organes et de tissus, sauf si nous avons exprimé de notre vivant notre refus de donner (soit en informant ses proches, soit en s'inscrivant sur le registre national des refus).
- **Gratuité** : le don d'organes est un acte de générosité et de solidarité entièrement gratuit. La loi interdit toute rémunération en contrepartie de ce don.
- **Anonymat** : le nom du donneur ne peut être communiqué au receveur, et réciproquement. La famille du donneur peut cependant être informée des organes et tissus prélevés ainsi que du résultat des greffes, si elle le demande.

## SI VOUS NE SOUHAITEZ PAS DONNER VOS ORGANES ET TISSUS

Le principal moyen pour vous opposer au prélèvement de vos organes et tissus après la mort est de vous inscrire sur le registre national des refus.

Sinon, vous pouvez également faire valoir votre refus par écrit et confier ce document daté et signé à un proche. En cas d'impossibilité d'écrire et de signer vous-même ce document, deux témoins pourront attester que le document rédigé par une tierce personne correspond bien à l'expression de votre souhait.

Enfin, vous pouvez communiquer oralement votre opposition à vos proches qui devront en attester auprès de l'équipe médicale. Une retranscription écrite mentionnant les circonstances de l'expression de votre refus de votre vivant devra être faite par les proches ou l'équipe médicale. Elle devra être datée et signée par vos proches et par l'équipe médicale et sera conservée dans le dossier médical.

## POUR PLUS DE DETAILS

Site internet : [www.dondorganes.fr](http://www.dondorganes.fr)

Numéro vert : 0 800 20 22 24 (service et appel gratuit)

## LA QUALITÉ & SÉCURITÉ DES SOINS

Depuis la création du Centre Léonard de Vinci, l'ensemble des professionnels ont placé la qualité des soins et la sécurité des patients au cœur de leurs organisations et de leurs pratiques. Ces valeurs se sont concrétisées par la mise en place d'une démarche d'amélioration continue de la qualité et de gestion des risques au sein de l'établissement.

### LA DÉMARCHE D'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ

Pour les unités de chimiothérapie, le Centre Léonard de Vinci a obtenu la reconnaissance externe de la dynamique engagée lors de sa Certification (VI) par la Haute Autorité de Santé ([www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)) en septembre 2006. La poursuite de cette entreprise a conduit l'établissement à recevoir la Certification V2007 en juin 2010, puis la Certification V2010 en 2015.

En ce qui concerne les activités libérales de radiothérapie, c'est l'Autorité de Sureté Nucléaire ([www.asn.fr](http://www.asn.fr)) qui veille régulièrement à la bonne intégration de la démarche qualité pour ce mode de traitement.

La pérennité de cette démarche est assurée par la présence de compétences spécifiques internes dans le domaine de la qualité et de la gestion des risques et par l'engagement, la formation et l'implication permanente de l'ensemble des professionnels.

### LA SÉCURITÉ DES SOINS

Dans le but d'améliorer sans cesse la qualité de la prise en charge globale et coordonnée de ses patients, le Centre Léonard de Vinci s'est doté de commissions internes dédiées à certains aspects de cette prise en charge :

- Une Cellule Qualité réunie autour d'un Responsable Qualité
- Une Conférence Médicale d'Etablissement (CME)
- Une Commission de l'Evaluation des Pratiques Professionnelles / Développement Professionnel Continu (CEPP/DPC)
- Un Comité de Lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) – Equipe Opérationnel d'Hygiène (EOH)
- Une Commission de Relation avec les Usagers et de la Qualité de la prise en charge (CRUQ)
- Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)
- Un Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN)
- Une Commission du médicament et des DMS (COMEDIMS)
- Un Comité Antibiotiques (CATB)
- Un Comité Ethique
- Un Comité de Sécurité Transfusionnelle & Hémostase (CSTH)
- Une cellule d'identitovigilance
- Deux Comités de Retour d'Expérience (CREX), 1 pour la Chimiothérapie, 1 pour la Radiothérapie



### L'IDENTITÉ

**La sécurité des soins nécessite, entre autres précautions, une garantie continue de l'identité de la personne soignée afin d'éliminer tout risque de confusion ou d'erreur de traitement. Lors de votre séjour, vous constaterez qu'à chaque étape de votre prise en charge, nos équipes sont amenées à vous demander de décliner vos nom, prénom et date de naissance, cette pratique nécessite votre collaboration et constitue une précaution indispensable contre les éventuelles erreurs d'identité.**

**Nous vous remercions de bien vouloir signaler toute éventuelle erreur ou imprécision relative à votre identité (orale ou écrite) afin de contribuer au bon déroulement de votre prise en charge.**

### LES VIGILANCES SANITAIRES & PRODUITS DE SANTÉ

Par ailleurs, dans un souci constant de sécurité, une vigilance particulière est apportée à l'utilisation des produits de santé et certains professionnels de l'établissement sont les correspondants des autorités sanitaires dans la surveillance de ces produits. Ils ont en charge :

- l'hémovigilance (Produits Sanguins),
- la pharmacovigilance (Médicaments),
- la matériovigilance (Dispositifs Médicaux),
- l'infectiovigilance (Infections Nosocomiales),
- la radioprotection (Rayonnements Ionisants),
- l'identitovigilance (Dispositifs d'identification des patients).

Nous vous invitons à signaler aux professionnels qui vous prennent en charge tout incident qui pourrait être lié à l'administration d'un traitement ou à la réalisation d'un examen. Ce type d'événement indésirable pourrait être ainsi enregistré, déclaré, analysé, traité et des mesures adaptées seraient prises pour vous et pour préserver les autres patients d'un incident semblable.





## LES INDICATEURS DE QUALITÉ EN SANTÉ

Depuis le 30 décembre 2009 par décret, le ministère de la santé et la Haute Autorité de Santé ont décidé de mettre en œuvre un recueil d'indicateurs de qualité dans l'ensemble des établissements de santé de France. Ces indicateurs ont pour objectif d'être partageables par tous : grand public, patients, professionnels et tutelles. Au sein de l'établissement, ces indicateurs concernent uniquement l'unité de chimiothérapie.

Ces indicateurs de qualité visent quatre objectifs :

- fournir aux établissements de santé de nouveaux outils et méthodes de pilotage et de gestion de la qualité ;
- répondre à l'exigence de transparence portée des usagers ;
- éclairer les décisions des pouvoirs publics ;
- améliorer l'efficacité de la procédure de certification et la simplifier.

Le Centre Léonard de Vinci est engagé dans ce recueil d'indicateurs et vous communique ses résultats. Ils sont également disponibles par voie d'affichage au sein de l'établissement.

Pour plus d'informations sur ces indicateurs nationaux, vous pouvez consulter le site internet « Scope Santé ».

## VOTRE SATISFACTION

### **Enquête interne :**

Soucieux de votre satisfaction globale, celle-ci est un indicateur relevé en continu au sein de l'établissement au moyen de questionnaires de sortie remis à chaque patient après toute prise en charge ou sur demande auprès de l'accueil. L'exploitation des réponses apportées est réalisée à périodicité définie et permet aux différents professionnels d'apporter une réponse continuellement améliorée aux besoins exprimés.

### **Enquête nationale e-SATIS :**

Le Centre Léonard de Vinci participe à l'enquête nationale de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés e-Satis. Cette enquête est copilotée par la Haute Autorité de Santé et le Ministère chargé de la Santé. Il s'agit d'une enquête en ligne à laquelle vous serez invité par mail si vous avez été hospitalisé au moins deux nuits consécutives. Vos réponses sont importantes car elles permettront d'améliorer la qualité de notre service aux patients et de toujours mieux répondre à vos attentes. Vous contribuerez également au calcul d'un indicateur national de la satisfaction des patients hospitalisés.

Cette enquête n'est pas obligatoire et vous pouvez refuser de renseigner le questionnaire en l'indiquant en réponse au mail.

Ce questionnaire est totalement anonyme et ne vous prendra que quelques minutes. Il comporte des questions précises concernant votre accueil, votre prise en charge, votre chambre et vos repas ainsi que l'organisation de votre sortie.

L'établissement est tenu de recueillir votre adresse mail dans les informations en vue du séjour. Bien entendu celle-ci n'est pas communiquée à des tiers et sera exclusivement utilisée par notre centre pour mesurer votre satisfaction dans le cadre de cette enquête nationale.

## LA LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES ET ASSOCIÉES AUX SOINS

Le Centre Léonard de Vinci prend des mesures spécifiques en matière d'hygiène pour éviter les infections nosocomiales et associées aux soins. Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou au décours d'une prise en charge d'un patient, et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

Une infection nosocomiale est une infection associée aux soins contractée dans un établissement de santé. Elle peut toucher les patients, la famille, les visiteurs, mais aussi le personnel soignant et les autres professionnels de santé de l'établissement.

Pour lutter contre ces infections, le Centre Léonard de Vinci est doté d'un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales (CLIN) chargé d'élaborer et de conduire avec l'aide d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH) le programme d'actions destiné à organiser la prévention, la surveillance, le suivi et la déclaration des infections liées aux soins, la rédaction de protocoles d'hygiène, l'évaluation de l'observance de ces protocoles et la formation du personnel hospitalier.

Il est constitué de professionnels médicaux, paramédicaux et de la Direction.

L'établissement est également engagé dans le recueil annuel, obligatoire, des indicateurs pour la lutte contre les infections nosocomiales.

### **La prévention :**

Tous les personnels conjuguent leurs efforts pour réduire le plus possible ce risque en mettant en œuvre des protocoles d'hygiène et de soins, en améliorant leurs techniques, en favorisant l'emploi de matériels sécurisés et à usage unique, en pratiquant des contrôles et des évaluations.

Les infections nosocomiales ne peuvent être totalement évitées mais le respect strict des règles d'hygiène permet de diminuer le risque (le risque zéro n'existe pas).

Si vous vous savez porteur d'une maladie contagieuse ou d'une infection, signalez-le aux médecins ou aux infirmières.

### **Respect des règles d'hygiène :**

L'hygiène personnelle est la première des préventions contre le risque infectieux.

L'hygiène des mains est essentielle dans la prévention de la transmission manuportée des germes.

Pendant votre séjour, vous pouvez vous-même participer à cette prévention :

- en vous lavant systématiquement les mains : après être allé aux toilettes, après vous être mouché, avant et après chaque repas
- en prenant une douche par jour
- en ne manipulant pas personnellement les dispositifs invasifs tels que les cathéters

Concernant les visiteurs, il leur est recommandé de se laver les mains ou de se faire une friction des mains avec un produit hydro-alcoolique avant et après leur visite.

Nous pouvons être amenés à prendre des mesures d'hygiène particulières adaptées à votre sécurité, celles des autres patients et du personnel. Si cela était le cas, le personnel vous en informera et vous en expliquera les modalités.

## LA TRANSFUSION SANGUINE

Conformément aux dispositions réglementaires, si votre état de santé nécessite la réalisation d'une transfusion sanguine, vous recevrez une information spécifique sur les bénéfices attendus de celle-ci et sur les éventuels risques encourus. Des recommandations nécessaires pour le suivi ultérieur, qui peut se faire en collaboration avec votre médecin traitant, vous seront également spécifiées. Le Comité d'hémovigilance veille au respect des pratiques transfusionnelles et de votre information.

## AGIR ENSEMBLE CONTRE LA DOULEUR

Notre centre est engagé dans la prévention de votre douleur. Toutes les équipes médicales et paramédicales qui vous prendront en charge vous aideront à reconnaître, prévenir, soulager et à évaluer votre douleur.

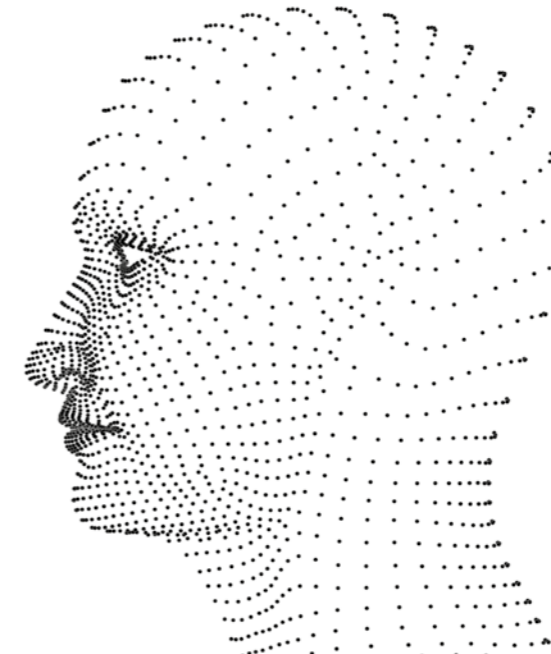
### **Prévenir, traiter ou soulager :**

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, les traumatismes, les douleurs post-chirurgie...
- Les douleurs chroniques comme le mal de dos, la migraine et également les douleurs du cancer, qui nécessitent une prise en charge spécifique.
- Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, perfusions, pose de sondes, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

Les moyens les mieux adaptés à votre situation (antalgiques, moyens non médicamenteux, etc.) seront mis en œuvre durant votre prise en charge.

### **Evaluer :**

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, l'infirmière vous demandera régulièrement de lui indiquer le niveau de douleur que vous ressentez en situant celle-ci sur une échelle de 0 à 10 au moyen d'une réglette.





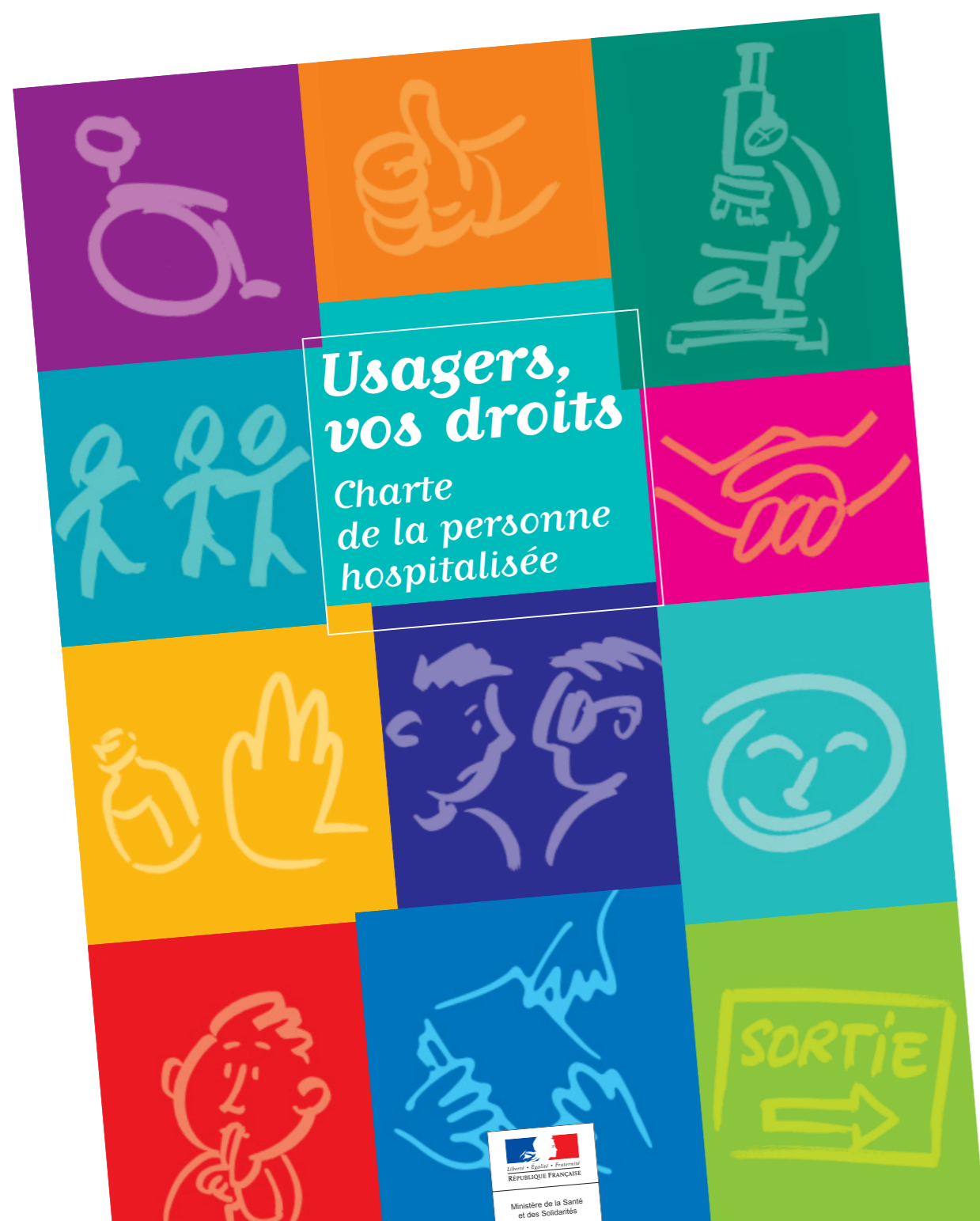
## LES PRINCIPES GÉNÉRAUX DE LA CHARTE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

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

- 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.

*Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr) Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.*

*Les principes généraux traduits en anglais, arabe, espagnol, italien et portugais et le document intégral de la charte de la personne hospitalisée sont téléchargeables sur le site Internet : [www.sante.gouv.fr](http://www.sante.gouv.fr)*



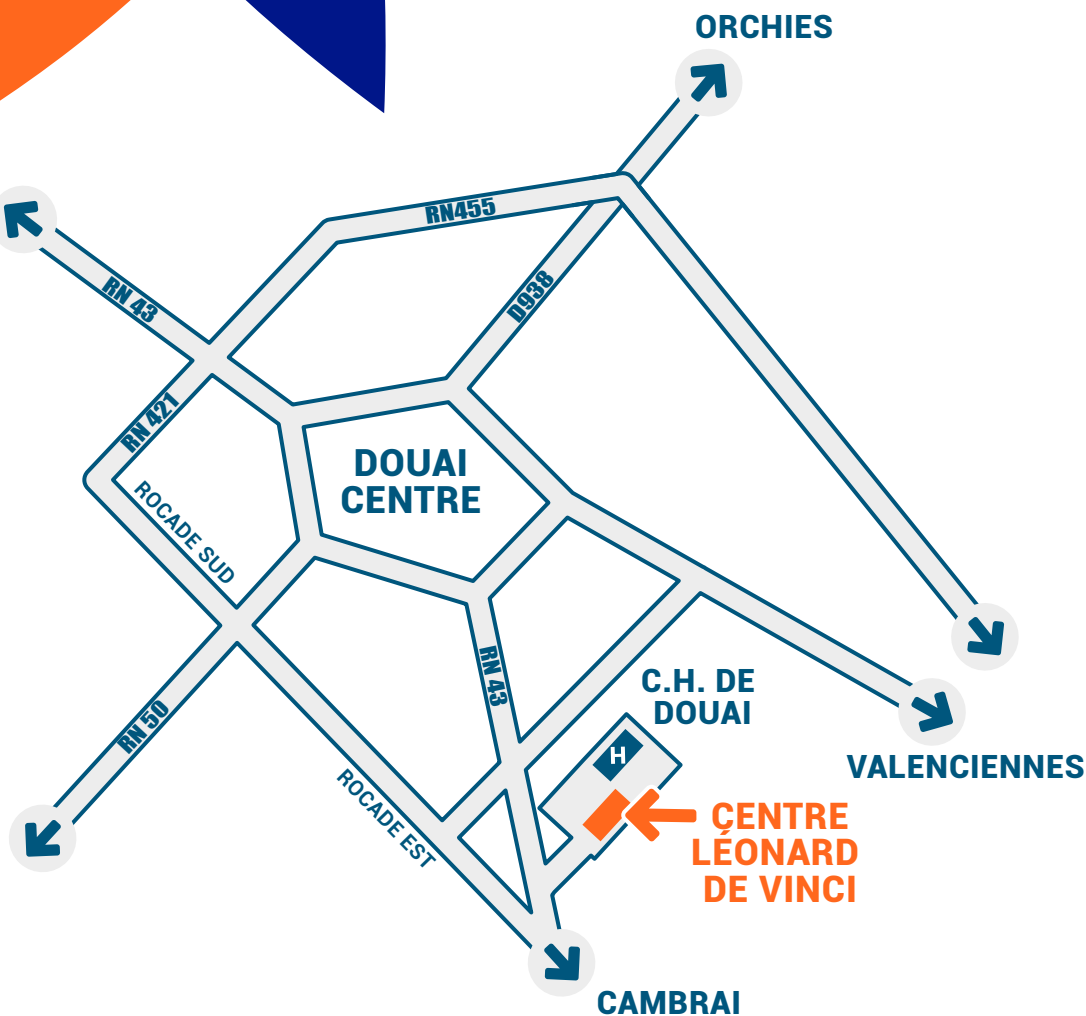
**Usagers,  
vos droits**  
Charte  
de la personne  
hospitalisée

**A1**

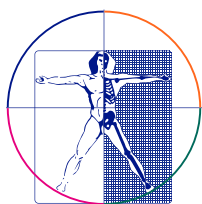
LENS  
LILLE

**A1**

ARRAS  
PARIS



## LIVRET D'ACCUEIL CENTRE LÉONARD DE VINCI



[www.clinique-psv.fr](http://www.clinique-psv.fr)

**Pôle d'imagerie et de cancérologie du Pont Saint Vaast**

2, rue du Pont Saint-Vaast 59500 **DOUAI**

**03 27 94 33 57**

