



VOTRE OPÉRATION AVEC ENTRÉE LA VEILLE

VOUS ALLEZ BÉNÉFICIER D'UNE INTERVENTION
OU D'UN EXAMEN SUIVI D'UNE HOSPITALISATION
CONVENTIONNELLE

Nom :

Prénom :

Date de naissance :

Nom du chirurgien :

Nom de la secrétaire du chirurgien :

Tel. Secrétariat : 01 46 25.....

UF demandeuse en cas de pose de PAC :

Date de la consultation d'anesthésie :

Date de l'hospitalisation :

Date de l'intervention :





1

PRÉPARATION DE VOTRE OPÉRATION AVEC ENTRÉE À L'HÔPITAL LA VEILLE





Avant mon opération

J'ENTRE : En hospitalisation conventionnelle

Service :

Après mon opération

JE VAIS : En hospitalisation conventionnelle

Service :

 En UCCD (Unité de Chirurgie de Courte Durée)

PRÉPARATION CUTANÉE LA DOUCHE

Je dois prendre une douche :

 La veille au soir Le matin-même

Avec du savon :

 Doux Antiseptique

Pour limiter les risques infectieux, lors de tout acte chirurgical ou examen médico-chirurgical, il est très important de procéder à une toilette complète de votre corps. Vous devez prendre au **moins une douche le matin de l'intervention (au plus près de votre arrivée), +/- une douche la veille** au soir si votre chirurgien l'a demandé (voir les cases cochées ci-dessus). Pour cela, vous **UTILISEREZ LE SAVON PRESCRIT PAR LE MÉDECIN** (doux ou antiseptique).

Penser à couper vos ongles et à ôter le vernis. La toilette à mains nues est préférée, sinon utilisez un gant propre ou à usage unique. Prenez une douche complète avec le savon prescrit (y compris pour les cheveux), selon la démarche suivante :

- Mouiller la tête, les cheveux et l'ensemble de votre corps.
- Prendre du savon et bien faire mousser. Se savonner tout le corps pendant 5 minutes, en suivant les étapes ci-dessous :
 - Laver le visage et les cheveux (en insistant au niveau des oreilles)*.
 - Insister particulièrement au niveau des aisselles, du nombril, de la région sous-mammaire, des pieds et des parties génito-anales.
 - Laver attentivement la zone du corps qui doit être opérée.
 - Rincer abondamment les cheveux, le visage et le corps.
- Se sécher avec une serviette de toilette propre.
- Se vêtir de linge propre.

*** Ne pas appliquer de savon antiseptique à base de chlorhexidine (Hibiscrub®4%) sur le visage et la tête, et le remplacer par un savon doux pour ces étapes.**



3

► Précaution :

Le matin, ne mettez ni rouge à lèvres, ni vernis à ongles, ni lentilles cornéennes, ni piercing, ni bijoux.

► Important :

Veillez signaler à l'infirmier tout problème de peau (égratignures, boutons, psoriasis...) ou d'allergie.

CONSIGNES D'HYGIÈNE

- Douche (pas de bain)
- Brossage des dents
- Vêtements propres

En plus des informations ci-dessous, nous vous proposons une vidéo afin de vous aider à réaliser au mieux votre douche préopératoire :

La douche pré-opératoire : votre geste barrière pour lutter contre le risque infectieux - YouTube

<https://www.youtube.com/watch?reload=9&v=79gXIAxT1s>



LISTE DES ÉLÉMENTS À RÉALISER ET À VÉRIFIER AVANT VOTRE INTERVENTION

► Jusqu'à la veille de l'intervention :

- Je me prépare physiquement (voir page 25 de votre livret) ;
- Je retire à la pharmacie les bas de contention, si prescrits ;
- Je retire à la pharmacie les médicaments contre la douleur (antalgiques), (si prescrit) ;
- J'ai rempli la feuille « Coordonnées de l'entourage et référents médicaux » ;
- J'ai rempli le formulaire de consentement éclairé ;
- Pour les patients mineurs, la feuille d'autorisation est signée par les responsables légaux ;
- J'ai fait les courses pour le premier jour ;
- J'ai prévu de l'aide pour mes repas et les tâches quotidiennes ;
- Si soins prévus, j'ai contacté une infirmière libérale (en ville dans mon quartier) et pris un premier rendez-vous post-opératoire ;
- Je ne prends aucun nouveau traitement contenant de l'aspirine ou de l'acide acétylsalicylique (Kardégic, Aspégic) ;
- En cas de fièvre, toux, grossesse, etc., je le signale à mon chirurgien ou l'anesthésiste (N° dans mon livret de l'opéré) ;

► La veille de l'intervention :

- Je prépare mon sac

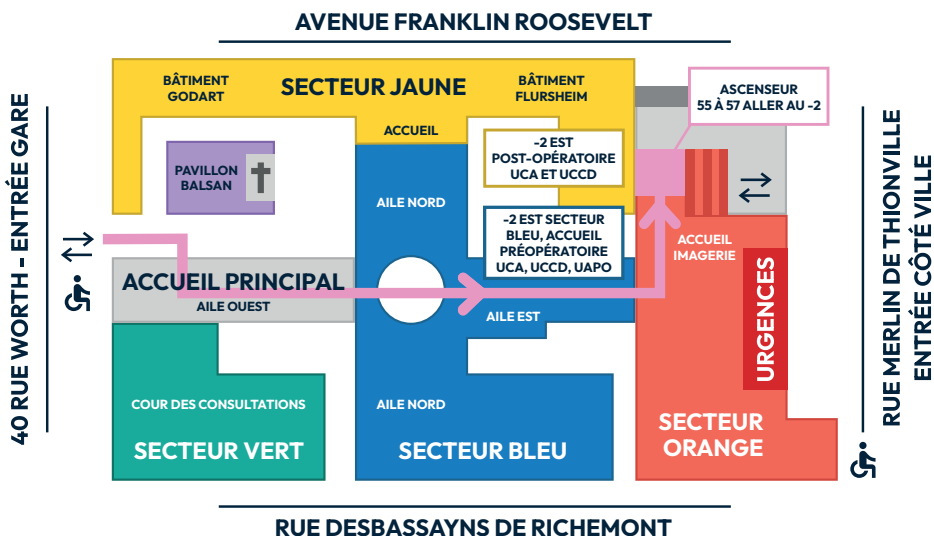
► La veille au soir :

- Jeûne : j'arrête les aliments et le tabac ;
- Jeûne : j'arrête les liquides clairs sucrés (thé ou café sans lait, et non gazeux) ;
- Je n'ai ni rouge à lèvres, ni vernis à ongles, ni lentilles cornéennes, ni piercing, ni bijoux



5

SE RENDRE A L'HÔPITAL FOCH



A VOTRE ARRIVÉE

Vous devez vous présenter à l'heure prévue, directement dans le service, sans passer par l'accueil ou les admissions. Voici les différents accès possibles :

En voiture (accessible pour les personnes à mobilité réduite) :

- Garez-vous au parking Foch, rue Merlin de Thionville.

Par le côté gare, rue Worth (accessible pour les personnes à mobilité réduite) :

Privilégiez cette arrivée si vous êtes en train ou en bus 160, 360, 563 (arrêts coté gare)

À pied, par le côté ville, rue Merlin de Thionville

Privilégiez cette arrivée si vous êtes en tram, bus 93, 144, 175, 241, 244, 563 (arrêt Charles de Gaulle), AS Suresnes, taxi ou en voiture (parking FOCH).

AU MOMENT DE VOTRE SORTIE :

Votre accompagnant aura la possibilité de se garer au parking FOCH.

Pour vous guider dans l'hôpital, nous avons développé l'application GéoFoch. Celle-ci est un véritable GPS à utiliser à l'intérieur de l'hôpital.





► Votre opération en hospitalisation conventionnelle

Le terme « Hospitalisation Conventionnelle » signifie que vous allez être hospitalisé au moins une nuit.

Vous entrez la veille de votre intervention ou examen, et passerez a minima une nuit à l'hôpital. Vous serez hébergé dans le service du médecin qui va réaliser votre intervention ou examen et installé physiquement dans un lit.

Afin de préparer au mieux votre hospitalisation, vous devez suivre scrupuleusement les étapes de ce livret et vous conformer aux prescriptions de l'opérateur et de l'anesthésiste.

Pour ne rien oublier dans votre préparation, la secrétaire vous donnera un calendrier des différentes étapes à ne pas oublier. Vous y trouverez une liste de vérification qui vous permettra de vérifier que vous avez bien réalisé toutes les étapes nécessaires.



7

AVANT VOTRE EXAMEN OU VOTRE INTERVENTION

1- SI CELA VOUS A ÉTÉ PRÉCISÉ



À la sortie de la consultation chirurgicale, prenez un rendez-vous (sauf si le secrétaire vous a remis les rendez-vous) pour la consultation d'anesthésie :

- Par téléphone au **01 46 25 25 25**
- Par mail : rendezvous@hopital-foch.com

2- CHEZ VOUS

Remplissez recto-verso :

• La feuille « Questionnaire en vue d'une anesthésie » **si vous n'êtes jamais venu en consultation d'anesthésie. Ce questionnaire peut être désormais complété par internet sur un poste informatique grâce à un lien qui vous sera envoyé par SMS (plateforme HOOPCARE) quelques jours avant la consultation.**

- La feuille « Coordonnées de l'entourage et des référents médicaux ».
- Le formulaire de consentement éclairé.

Apportez l'ensemble des feuilles, ainsi que votre livret de l'opéré, à chaque rendez-vous.

3- VOTRE PRÉADMISSION

La secrétaire de votre opérateur réalise votre préadmission en vous demandant les documents suivants :

- Pièce d'identité (passeport, carte d'identité ou titre de séjour).
- Carte vitale.
- Carte de mutuelle (pensez à demander votre prise en charge).
- Un moyen de paiement.
- Attestation CMU ou AME si vous en bénéficiez.
- Prises en charge diverses.

Si votre numéro de téléphone portable ou celui de vos personnes à contacter (personne à prévenir et de confiance), votre adresse ou votre adresse mail ont changés, précisez-le **à la secrétaire.**



4- LE JOUR DE VOTRE CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

Prévoyez un temps suffisant pour la consultation et le centre de prélèvements. Vous pouvez vous alimenter normalement avant la consultation et prendre votre traitement habituel.

Lors de la consultation d'anesthésie, le médecin anesthésiste confirmera que vous pouvez bénéficier d'une intervention et vous expliquera la procédure anesthésique. Veillez à apporter ce jour-là, tout document concernant votre santé (compte rendu de consultation de spécialiste, ordonnance, résultats d'examen) et la feuille « Questionnaire en vue d'une anesthésie » remplie.

 **À ce sujet, nous vous recommandons de bien lire la partie « Informations sur l'anesthésie », page 20 et la partie « Information sur la transfusion sanguine », page 27.**

Après la consultation d'anesthésie, si des examens complémentaires vous sont prescrits par l'anesthésiste, vous devrez prendre les éventuels autres rendez-vous, via Doctolib ou en appelant le service des rendez-vous au **01 46 25 25 25**.

En sortant de consultation, prenez le temps de repérer les lieux et le service où vous serez accueilli. Une équipe d'agents d'accueil en « gilets bleus » est à votre disposition, du lundi au vendredi de **7H00 À 17H00**, pour vous informer et vous accompagner, n'hésitez pas à les solliciter. Vous pouvez les contacter au **01 46 25 28 71**.



5- LA SEMAINE PRÉCÉDANT L'INTERVENTION OU L'EXAMEN :

► Consignes concernant vos médicaments et une évolution de votre état de santé

Ne prenez aucun nouveau médicament contenant de l'aspirine ou de l'acide acétylsalicylique (Kardégic, Aspegic). Par contre si votre traitement pour le cœur ou les vaisseaux comporte des médicaments à base d'aspirine, l'anesthésiste-réanimateur vous précisera lors de la consultation son arrêt (avec la date) ou sa poursuite jusqu'à l'intervention.

Respectez les règles de préparation de l'intervention ou de l'examen qui vous auront été données.

TRÈS IMPORTANT

Si un événement pouvant remettre en cause votre opération survient dans la semaine qui précède votre intervention (fièvre, toux, grossesse, etc.), vous devez nous le signaler le plus rapidement possible au secrétariat de votre chirurgien.

► Préparez-vous à l'intervention

Retirez à la pharmacie :

- +/- les bas de contention, s'ils vous ont été prescrits
- +/- les médicaments contre la douleur (antalgiques), à ne prendre qu'après l'opération, si l'ordonnance vous a déjà été remise ;

► Préparez votre sortie

Si une ordonnance de pansement vous a déjà été remise, contactez un(e) infirmier(e) (IDE) libéral(e) en ville (dans votre quartier), pour prendre un premier rendez-vous post-opératoire. Si vous n'en connaissez pas, demandez à votre pharmacien.



S'il est prévu que vous rentriez à votre domicile, préparez votre retour en ayant fait des courses pour les premiers jours. Prévoyez d'avoir de l'aide pour vos repas et les tâches quotidiennes.



LORS DE LA PRÉPARATION DE VOTRE SAC :

► N'apportez pas :

- D'objets de valeur (bijoux, argent...);
- Prévoyez un sac léger et peu volumineux

► Apportez :

- Votre traitement personnel
- Des vêtements amples et confortables
- Une trousse de toilette avec le nécessaire
- Une paire de pantoufles
- De quoi vous occuper un peu avant le départ au bloc opératoire (par exemple de la lecture)
- Les boîtiers pour conserver vos prothèses (lunettes, dentiers...);
- Votre livret de l'opéré, avec les questionnaires suivants remplis :
 - Le formulaire de consentement éclairé ;
 - « Coordonnées de l'entourage », complété recto verso ;
 - Pour les patients mineurs : la feuille d'autorisation signée par les responsables légaux
- Votre ordonnance de traitement habituel et les boîtes de vos traitements spécifiques pour la journée si vous en avez ;
- Vos résultats d'examen(s) biologique(s) et imagerie(s).

Évitez l'alcool et le tabac

Sauf indication de votre chirurgien, n'épilez pas vous-même la zone à opérer.



11

VOTRE HOSPITALISATION

6- À VOTRE ARRIVÉE À L'HÔPITAL



Vous devez vous présenter à l'heure prévue, directement dans le service (sans passer par l'accueil ou les admissions).

Une équipe d'agents d'accueil en « gilets bleus » est à votre disposition du lundi au jeudi, de 7h00 à 17h00, et le vendredi de 7h00 à 16h pour vous informer et vous accompagner. N'hésitez pas à les solliciter. Vous pouvez les joindre au 01 46 25 28 71.

[Voir page 5, « Se rendre à l'Hôpital Foch »](#)

Vous devez présenter les documents suivants :

- Le formulaire de consentement éclairé signé, sauf si vous l'avez déjà donné à la secrétaire
- « Coordonnées de l'entourage et des référents médicaux », à compléter recto verso, et vous demandant de préciser en particulier votre personne de confiance, la personne à prévenir, votre médecin traitant et le nom de l'accompagnant, qui doit être une personne majeure,
- Pour les patients mineurs : la feuille d'autorisation signée par les responsables légaux.

Merci de rapporter vos résultats d'examen biologiques et imagerie et de les donner à l'infirmier.

Important : veuillez signaler à l'infirmier(e) tout problème :

- De peau (égratignures, boutons, psoriasis...) ou d'allergie
- D'infection ou de toux récente (durant les 7 derniers jours)



7- LE MATIN DE VOTRE INTERVENTION OU DE VOTRE EXAMEN

► Consignes concernant le jeûne

Vous devrez être **STRICTEMENT** à jeun pour les solides et le tabac depuis au moins 6 heures avant l'heure de votre intervention ou examen.

Seule l'absorption de liquide clair (thé ou café sucré sans lait, eau plate ou jus de pommes) peut être autorisée jusqu'à 2 heures avant l'heure de convocation.

Les consignes concernant l'heure d'arrêt des solides et liquides vous seront indiquées par l'infirmier(e) qui vous prendra en charge.

► Consignes concernant votre traitement personnel

Vous serez autorisé(e) à poursuivre certains médicaments, le matin avec un verre d'eau, selon les prescriptions de votre anesthésiste. Vous ne devrez prendre que les médicaments qui vous seront donnés par l'infirmier(e).

► Consignes d'hygiène

Le jour de votre intervention ou de votre examen, dans le service, l'infirmière pourra vous demander de prendre une douche +/- de vous faire un shampoing, en fonction du protocole du service (un savon vous sera fourni). Dans ce cas, prenez votre douche selon la méthode décrite.

 **À ce sujet, nous vous recommandons de bien lire la page 2 « Préparation cutanée »**

En plus des informations que vous trouverez dans la partie « Préparation cutanée », nous vous proposons une vidéo afin de vous aider à réaliser au mieux votre douche préopératoire :

La douche pré-opératoire : votre geste barrière pour lutter contre le risque infectieux - YouTube

<https://www.youtube.com/watch?reload=9&v=79gXIAXT1Is>

Si nécessaire, une dépilation sera réalisée avec l'équipe de soins.

Le matin, ne mettez ni rouge à lèvres, ni vernis à ongles, ni lentilles cornéennes, ni piercing, ni bijoux. Gardez vos prothèses.



8- ATTENTE PRÉOPÉRATOIRE

Une fois préparé, il se peut que vous attendiez un peu avant de partir au bloc opératoire. Prévoyez donc quelque chose pour vous occuper (un livre par exemple). Selon l'heure prévue de votre intervention, il peut arriver exceptionnellement qu'il y ait du retard au bloc opératoire et que cela génère pour vous une attente parfois supérieure à 2 heures.





APRÈS VOTRE INTERVENTION OU VOTRE EXAMEN

A près votre intervention, pour votre sécurité et votre confort, vous serez surveillé en Salle de Réveil/Salle de Surveillance Post-Interventionnelle (SSPI) de quelques minutes à 2 heures.

Une fois que le médecin-anesthésiste jugera que votre état de santé le permet, vous serez amené dans votre chambre. Votre chirurgien et son équipe viendront vous revoir pour les soins post interventionnels.

9- VOTRE SORTIE ET SA PRÉPARATION

Votre sortie sera validée par l'équipe soignante et confirmée par le médecin, dès que votre état de santé le permettra.

COMMENT SEREZ-VOUS INFORMÉS SUR LES MÉDICAMENTS À PRENDRE APRÈS VOTRE SORTIE ?

- Sauf médicaments particuliers (anticoagulants, aspirine...), il sera possible de reprendre votre traitement personnel dès votre retour à domicile ;
- Les médicaments à prendre figureront généralement dans le paragraphe « traitement de sortie » du document intitulé « lettre de liaison » qui vous est remis à votre sortie.

COMMENT SEREZ-VOUS INFORMÉ DU SUIVI APRÈS VOTRE SORTIE ?

- Lors de la consultation précédant l'intervention, l'opérateur vous a donné les principales indications propres au suivi ;
- Il vous sera rappelé avant la sortie par l'équipe en charge ;

Le suivi et ses modalités seront également indiqués **dans le document intitulé « lettre de liaison »**. **N'hésitez pas à le lire attentivement.**



15





APRÈS VOTRE SORTIE

10- QUELS SONT LES SIGNES OU COMPLICATIONS DEVANT VOUS AMENER À RECONTACTER L'ÉTABLISSEMENT EN URGENGE ?

- Les signes et complications spécifiques à l'intervention que vous allez avoir, vous ont été ou vous seront expliqués à la sortie, par l'équipe qui réalisera l'acte.
- Ils figurent souvent dans la fiche d'information, si vous en avez reçu une.

D'UNE MANIÈRE GÉNÉRALE, EN CAS DE :

- Fièvre inexpliquée ;
- Difficultés respiratoires ;
- Survenue de douleurs dans un/les 2 mollet(s)
- Rougeurs très importantes et/ou d'écoulement de plus de quelques ml et/ou de tuméfaction dure et volumineuse de cicatrice (si vous en avez une) ;
- Réaugmentation des douleurs ;
- Vomissements et/ou intolérance alimentaire

11- QUELQUES CONSEILS CONCERNANT LA REPRISE DE VOS ACTIVITÉS APRÈS VOTRE SORTIE :

- Sauf autorisation de votre chirurgien, si vous avez une cicatrice, ne la trempez pas dans l'eau (bain) pendant 1 mois ;
 - Conservez une activité et marchez régulièrement ;
 - Manger normalement ou selon le régime qui vous a été prescrit ;
 - Vous pouvez reprendre vos activités affectives dès que vous vous sentez prêt(e)s.
- En cas d'intervention gynécologique ou urologique, parlez-en avec votre chirurgien.

12- CONCERNANT LA CONDUITE DE LA VOITURE, VOUS POUVEZ REPRENDRE SI :

- Vous ne prenez plus de médicaments pouvant troubler votre vigilance (ex : à base de codéine, tramadol (Topalgic, ixprim, ...), Néfopam, ...).
- Vous n'avez plus de douleurs et vous sentez suffisamment vigilant pour ne pas entraîner de risque d'accident pour vous même ou les autres usagers de la route.



INFORMATIONS MÉDICALES IMPORTANTES POUR PRÉPARER VOTRE INTERVENTION

PARTIE 1 : LA PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

PRÉVENIR LA DOULEUR PENDANT LES SOINS

I existe plusieurs moyens permettant de prévenir la douleur comme :

- Des crèmes anesthésiantes,
- Le MEOPA : C'est un mélange d'oxygène et de protoxyde d'azote administré par inhalation, qui permet de diminuer l'intensité de la douleur et l'anxiété liées aux soins.

L'équipe soignante est disponible pour répondre à vos questions et vous expliquer le déroulement des soins. Elle travaille en collaboration avec les référents-douleur des services et avec le Centre d'Etude et de Traitement de la Douleur (CETD).

Le CETD vous accueille pour des consultations externes du lundi au vendredi.

Vous pouvez prendre rendez-vous au **01 46 25 24 26**.

LA DOULEUR : ÇA SE PREND EN CHARGE

La douleur n'est pas une fatalité. Evaluer, traiter, soulager et prévenir votre douleur est possible. Elle peut se définir comme une sensation désagréable pour le corps et l'esprit « Avoir mal », « être mal ».

La douleur est modifiée par les émotions, les expériences, la situation générale de chacun ainsi que par les facteurs culturels. Chacun la ressent de façon différente.

Elle peut être passagère et est appelée douleur aiguë, mais parfois elle peut persister et durer plusieurs mois ; elle est alors appelée douleur chronique.



ÉVALUER L'INTENSITÉ DE VOTRE DOULEUR

Dès votre arrivée et durant toute la durée de votre séjour à l'hôpital, le personnel médical et soignant évalue plusieurs fois par jour votre douleur (au repos, à la mobilisation, pendant les soins...) et s'assure que vous êtes soulagé.

Afin d'évaluer l'intensité et l'évolution de la douleur, nous utilisons un outil d'autoévaluation appelé échelle numérique (EN). Il s'agit d'une échelle d'évaluation validée et reconnue qui nous permet de quantifier l'intensité de la douleur entre 0 et 10. 0 correspond à une absence de douleur et 10 à la douleur maximale imaginable.

Dans certains cas, pour les personnes non-communicantes, d'autres outils d'hétéro-évaluation peuvent être utilisés comme ALGOPLUS, basée sur l'observation de la personne.

"Avoir peur d'avoir mal, c'est déjà avoir mal" Montaigne.

Dès que la douleur survient, il est important de la signaler sans attendre au personnel soignant.



TRAITER VOTRE DOULEUR

Il existe des médicaments adaptés à chaque intensité de douleur, appelés antalgiques.

Ces médicaments sont administrés par voie orale, sous-cutanée, via un patch transdermique ou en perfusion intraveineuse. Ils peuvent être associés pour augmenter leur efficacité et diminuer la survenue d'effets secondaires.

La prescription de morphine n'est pas en rapport avec la gravité ou le type de maladie, mais selon l'intensité de votre douleur. Ce traitement sera ajusté tant que la douleur ne sera pas calmée. À chaque palier, on peut associer d'autres médicaments dits adjuvants (antispasmodiques, relaxants...).

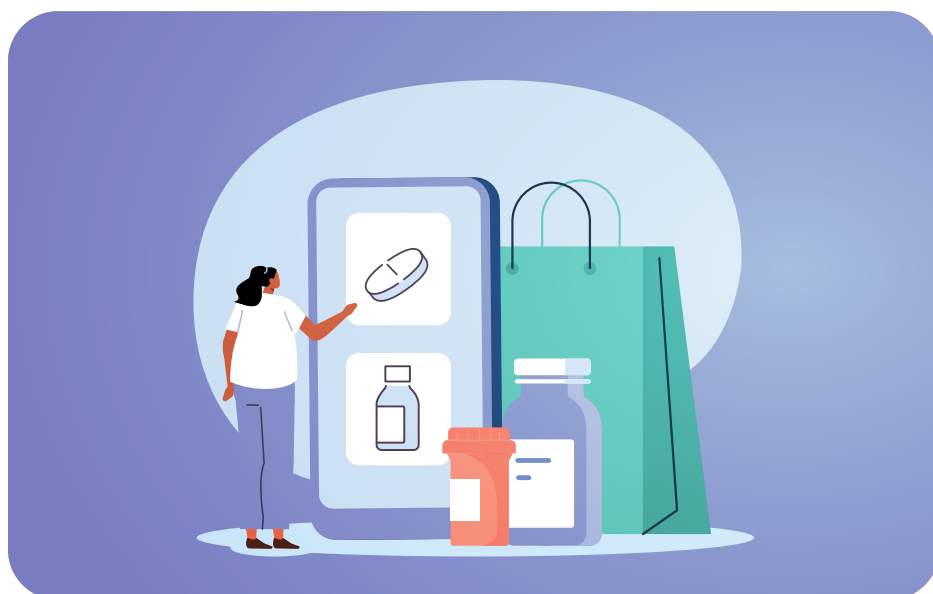
Certaines douleurs atypiques (sensations de brûlure, de décharge électrique, de coup de poignard) sont nommées douleurs neuropathiques. Elles nécessitent des traitements spécifiques.

Les 3 paliers de l'OMS

PALIER 1 : Paracétamol – Aspirine – Ibuprofène

PALIER 2 : Codéine – Tramadol

PALIER 3 : Morphine – Nalbuphine





INFORMATIONS MÉDICALES IMPORTANTES POUR PRÉPARER VOTRE INTERVENTION

PARTIE 2 : INFORMATIONS SUR L'ANESTHÉSIE

Ce document, élaboré par la Société Française d'Anesthésie et de Réanimation (SFAR) 2016, en partenariat avec des représentants des usagers du CISS (Collectif Inter associatif Sur la Santé), est destiné à vous informer sur les différentes techniques d'anesthésie et leurs risques éventuels. Nous vous demandons de le lire attentivement, afin de pouvoir donner votre accord à la procédure anesthésique qui vous sera proposée par le médecin anesthésiste-réanimateur.

Vous pourrez également poser à ce médecin toutes les questions que vous souhaitez sur votre anesthésie. Pour les questions relatives à l'acte médical ou chirurgical qui motive l'anesthésie, il appartient au seul spécialiste qui réalisera cet acte d'y répondre.

QU'EST-CE QUE L'ANESTHÉSIE ?

L'anesthésie est un ensemble de techniques qui permet la réalisation d'un acte chirurgical, obstétrical ou médical (endoscopie, radiologie...), en supprimant ou en atténuant la douleur pendant et après l'intervention dans des conditions optimales de sécurité. Il existe deux grands types d'anesthésie : l'anesthésie générale et l'anesthésie loco-régionale, improprement appelée « anesthésie locale ».

- **L'anesthésie générale** est un état comparable au sommeil, dont la profondeur peut être adaptée, produit par l'injection de médicaments et/ou par l'inhalation de médicaments anesthésiques.

- **L'anesthésie loco-régionale** permet de n'endormir que la partie du corps sur laquelle se déroulera l'opération. Son principe est de bloquer la transmission nerveuse de cette région en injectant à proximité des nerfs un produit anesthésique local. Il est possible de prolonger l'insensibilisation plusieurs jours après l'opération en injectant ce produit par un dispositif (cathéter) placé à proximité des nerfs concernés.



• **La rachianesthésie et l'anesthésie péridurale** sont deux formes particulières d'anesthésie loco-régionale, où le produit anesthésique est injecté à proximité des nerfs qui sortent de la moelle épinière. Une anesthésie générale peut être associée à une anesthésie loco-régionale, soit en raison de particularités anesthésiques recherchées, soit devenir nécessaire en cas d'insuffisance ou d'échec de l'anesthésie loco-régionale.

Certaines équipes peuvent, pour certains actes, proposer l'hypnose comme technique alternative. Elle est utilisée seule ou associée aux autres techniques d'anesthésie.

LA CONSULTATION D'ANESTHÉSIE

Toute anesthésie, générale ou loco-régionale, réalisée pour un acte non urgent programmé, nécessite **une consultation spécifique** plusieurs jours à l'avance où pourront vous être prescrits des examens et bilans complémentaires.

La consultation d'anesthésie est effectuée par un médecin anesthésiste-réanimateur. Au cours de cette consultation et de la visite pré-anesthésique, vous serez informé(e) des différentes **techniques d'anesthésie** possibles et **adaptées à votre cas**. Vous pourrez poser toutes les questions que vous jugerez utiles à votre information. À cette occasion, vous serez amené(e) à exprimer vos préférences au cours du dialogue avec le médecin.

Le choix du type d'anesthésie sera prévu en fonction de l'acte opératoire, de votre état de santé et du résultat des examens complémentaires éventuellement prescrits. Le médecin qui assurera l'anesthésie ne sera pas forcément celui que vous aurez vu en consultation ou en visite pré-anesthésique, mais il disposera de votre dossier médical. En cas de nécessité, il pourra être amené à modifier la technique prévue initialement et vous en informera.

COMMENT SEREZ-VOUS SURVEILLÉ(E) PENDANT L'ANESTHÉSIE ET À VOTRE RÉVEIL ?

L'anesthésie, quel que soit le type, se déroule dans une salle équipée d'un matériel adapté à votre cas et vérifié avant chaque utilisation. Ces vérifications techniques s'accompagnent de la vérification obligatoire de votre identité, de la nature et du côté de votre opération.

En fin d'intervention, vous serez surveillé(e) de manière continue dans une salle de surveillance post-interventionnelle (« salle de réveil »). Durant l'anesthésie et votre passage en salle de surveillance post-interventionnelle, vous serez pris(e) en charge par une équipe de professionnels, placé(e) sous la responsabilité médicale d'un médecin anesthésiste-réanimateur.



QUELS SONT LES RISQUES DE L'ANESTHÉSIE ?

La grande majorité des anesthésies se déroule sans problème particulier ; toutefois, une anesthésie, même conduite avec compétence et dans le respect des données acquises de la science, comporte un risque.

Les conditions actuelles de surveillance de l'anesthésie et de la période du réveil permettent de dépister rapidement la survenue d'anomalies et de les traiter. Les complications graves de l'anesthésie (cardiaques, respiratoires, neurologiques, allergiques ou infectieuses) sont devenues très rares.

En dehors des complications graves, l'anesthésie et la chirurgie sont parfois suivies d'évènements désagréables. Ces risques et inconvénients ne surviennent pas systématiquement. Ils sont aussi fonction de votre propre sensibilité, de votre état de santé, de la durée et du mode d'anesthésie.

QUELS SONT LES INCONVÉNIENTS ET LES RISQUES PROPRES À L'ANESTHÉSIE GÉNÉRALE ?

Tous les symptômes cités sont habituellement passagers et leur persistance doit vous inciter à les signaler le plus rapidement possible :

Il vous sera demandé de **respecter un jeûne et d'arrêter le tabac avant l'anesthésie** : c'est une sécurité. Le jeûne permet d'éviter les accidents graves de passage de vomissement dans les poumons. Ces instructions sont donc impératives à respecter.

- **Des nausées et des vomissements** peuvent survenir au réveil.
- **Une rougeur douloureuse au niveau de la veine** dans laquelle les produits ont été injectés peut s'observer pendant quelques jours.
- **L'introduction d'un dispositif dans la trachée (intubation) ou dans la gorge (masque laryngé)** pour assurer la respiration pendant l'anesthésie peut provoquer des maux de gorge ou un enrouement les premiers jours après l'intervention.
- **Des traumatismes dentaires** sont également possibles. C'est pourquoi il est important de signaler toute prothèse ou toute fragilité dentaire particulière.
- **La position prolongée** sur la table d'opération peut entraîner des compressions, notamment de certains nerfs, ce qui peut provoquer un engourdissement temporaire d'un bras ou d'une jambe.
- **Après une anesthésie générale**, des troubles de la mémoire ou une baisse des facultés de concentration peuvent survenir dans les heures qui suivent l'anesthésie.



Des complications imprévisibles comportant un risque vital comme une allergie grave, un arrêt cardiaque, une asphyxie, sont extrêmement rares.

QUELS SONT LES INCONVÉNIENTS ET LES RISQUES PROPRES AUX ANESTHÉSIES LOCO-RÉGIONALES ?

• **Toute anesthésie loco-régionale** peut s'avérer incomplète et nécessiter un complément d'anesthésie, voire une anesthésie générale. Cela justifie les mêmes consignes de jeûne que pour une anesthésie générale.

ANESTHÉSIE PÉRI MÉDULLAIRE (rachianesthésie, anesthésie péridurale)

- L'anesthésie périmédullaire peut nécessiter :

- De renouveler la ponction en cas de difficulté ;
- La pose temporaire d'une sonde urinaire en cas de difficulté à uriner.

- Des maux de tête peuvent survenir et nécessiter parfois un repos de plusieurs jours et/ou un traitement spécifique.

- Très rarement, on peut observer une baisse passagère de l'audition ou un trouble de vision.

- Des douleurs transitoires au niveau du point de ponction dans le dos sont également possibles

AUTRES ANESTHÉSIES LOCO-RÉGIONALES

- Au cours de certaines anesthésies du membre supérieur ou du thorax, des complications respiratoires sont possibles.

- Toutes les techniques d'anesthésie loco-régionale peuvent donner lieu à des complications graves mais rares : paralysie et/ou insensibilité plus ou moins étendues, temporaires ou permanentes, accident cardiovasculaire, convulsions, blessure d'un organe proche.

- Comme pour les anesthésies générales, des nausées, des vomissements, des démangeaisons, des troubles passagers de la mémoire ou une baisse des facultés de concentration peuvent survenir dans les heures suivant l'anesthésie.

- L'anesthésie de l'œil peut entraîner des effets indésirables spécifiques, tels qu'une diplopie (le fait de voir double) ou, plus rarement, une plaie oculaire. Des séquelles, passagères ou définitives, telles qu'une baisse ou une perte de la vision, peuvent en résulter, bien qu'exceptionnelles.



Les complications graves mais rares liées à l'anesthésie générale ou à l'anesthésie locorégionale ne sont pas les mêmes mais, selon les connaissances actuelles de la science, aucune technique ne paraît statistiquement plus risquée que l'autre. Chacune de ces techniques a des avantages et des inconvénients spécifiques.

Seul le médecin anesthésiste-réanimateur peut vous présenter les choix qui s'offrent à vous en fonction de votre cas individuel, toujours particulier.

* Relecteurs du CISS IDF : Mmes Micheline Bernard-Harlaut et Catherine Ollivet, M. Jean- Luc PI





PARTIE 3 : AUTRES INFORMATIONS POUR PRÉPARER AU MIEUX VOTRE INTERVENTION

SOYEZ ACTIF :

- Si votre état le permet : faire de l'exercice permet à votre corps d'être en bonne forme physique avant votre intervention.
- Commencez à faire quelques exercices : ils n'ont pas besoin d'être très intenses pour être efficaces. Marcher 15 minutes par jour à bonne allure suffit à vous maintenir en forme.

ARRÊTEZ DE FUMER :

- Un arrêt, même temporaire, le temps de l'intervention, est bénéfique. Il permet de réduire le risque infectieux et d'améliorer la cicatrisation.
- Dans l'idéal, vous devez arrêter le plus tôt possible avant l'intervention, cependant, un arrêt obtenu 48 heures avant reste bénéfique.

RÉDUISEZ VOTRE CONSOMMATION D'ALCOOL :

- Si vous pensez que votre consommation d'alcool pourrait poser problème, n'hésitez pas à contacter l'équipe ELSA (Équipe Liaison Soins Addictologie) du lundi au vendredi de 8 h à 16 h au 01 46 25 28 13.
- Vous pouvez être aidé pour un arrêt, même temporaire, de votre consommation.

EN CAS D'ANXIÉTÉ IMPORTANTE :

- Si vous ressentez une anxiété importante vis-à-vis de l'intervention, de l'anesthésie, ou si vous avez peur d'avoir mal : le CETD (Centre d'Évaluation et de Traitement de la Douleur) propose des séances en groupe d'apprentissage de l'autohypnose afin de mieux vous préparer à votre intervention.
- Vous pouvez prendre rendez-vous au 01 46 25 25 25 pour vous inscrire à une ou plusieurs séances le mardi matin.



AUTRES INFORMATIONS POUR PRÉPARER AU MIEUX VOTRE INTERVENTION OU VOTRE EXAMEN :

► Une prise en charge complète

En fonction de votre état de santé, il pourra vous être proposé ou demandé par votre chirurgien et/ou l'anesthésiste de consulter un autre spécialiste avant l'intervention : gériatre, addictologue, cardiologue... Dans ce cas, un rendez-vous vous sera remis.

► La Maison Des Usagers

N'hésitez pas à vous rendre également au sein de la Maison Des Usagers (MDU), située dans le hall d'accueil de l'hôpital, vous y trouverez de la documentation et des informations sur nos associations partenaires. Les bénévoles y tiennent des permanences afin de délivrer des informations sur une maladie, un handicap, d'apporter une écoute, un soutien ou de proposer des ateliers en lien avec les missions de leur association.

► L'Expérience patient

L'Hôpital Foch développe depuis 2018 une démarche d'Expérience Patient. L'objectif ? Construire à partir de vos témoignages la meilleure expérience possible.

Vous souhaitez nous faire part d'un événement positif ou négatif qui s'est déroulé pendant votre séjour à l'hôpital ? Vous avez une compétence que vous souhaitez mettre au service de votre hôpital ? Notre responsable de l'Expérience Patient se tient à votre écoute au Living Lab situé dans le couloir de l'accueil principal. **Vous pouvez aussi la joindre par téléphone au 01 46 25 29 93 ou par mail : experience-patient@hopital-foch.com.**

<https://www.hopital-foch.com/patients-familles/espace-patients/informations-medicales/>



PARTIE 4 : INFORMATION SUR LA TRANSFUSION SANGUINE

La transfusion est un traitement qui peut être nécessaire en cas de manque de globules rouges, de plaquettes, de facteurs de coagulation, de globules blancs. Pour chacune de ces situations, il existe un produit particulier.

Comme tout traitement, la transfusion comporte des avantages et des inconvénients. Elle n'est envisagée par votre médecin que lorsque les bénéfices attendus pour votre santé sont supérieurs aux risques encourus.

QUELS SONT LES PRODUITS SANGUINS ?

Les produits appelés globules rouges, plaquettes ou plasmas viro-atténués (exceptionnellement globules blancs) sont des produits sanguins « labiles ». Ils proviennent des dons de donateurs bénévoles.

Ils sont rigoureusement contrôlés et répondent à des normes obligatoires de sécurité et de qualité : sélection des donateurs, tests de dépistage sur chaque don, règles pour assurer la qualité sur toute la chaîne du donneur jusqu'à la transfusion du patient.

QUELS SONT AUJOURD'HUI LES RISQUES CONNUS DE CE TRAITEMENT ?

Comme tout traitement, la transfusion comporte des avantages et des inconvénients. Elle n'est envisagée par votre médecin que lorsque les bénéfices attendus pour votre santé sont supérieurs aux risques encourus.

Les autres risques sont aujourd'hui limités grâce aux mesures déjà prises. Il s'agit de :

► Risques liés aux très nombreux groupes sanguins :

Le grand nombre de groupes sanguins différents d'une personne à l'autre impose de faire des examens obligatoires avant toute transfusion pour assurer votre sécurité, ainsi qu'une recherche d'anticorps irréguliers contre de nombreux groupes. Une dernière vérification sera effectuée à votre chevet en cas de transfusion de concentrés de globules rouges afin de tester la compatibilité du sang transfusé avec le vôtre. Malgré toutes ces précautions, des anticorps irréguliers dirigés contre des globules rouges différents des vôtres peuvent apparaître dans 1 à 5 % des cas et impliqueraient des examens supplémentaires avant toute transfusion ultérieure.



► Risques résiduels de contamination :

Ils continuent de diminuer avec les progrès des connaissances et des techniques mais, malgré toutes les précautions prises dans la sécurisation des produits sanguins labiles en France, il existe toujours un risque résiduel.

SUR LA PÉRIODE 2016-2018 :

- **Infection bactérienne** : 1 pour 135 000 dons.
- **Infection par le virus de l'hépatite B (VHB)** : 1 pour 2,85 millions de dons.
- **Infection par le virus du Sida (VIH)** : 1 pour 6,6 millions de dons.
- **Infection par le virus de l'hépatite C (VHC)** : 1 pour 34 millions de dons.
- **Infection par le virus T-Lymphotrope Humain (HTLV)** : 1 pour 10 millions de dons.
- **Le risque parasitaire est faible et ne peut être exactement quantifié**
- **3 cas de transmission de l'agent du variant de la maladie de Creutzfeldt-Jakob par une transfusion ont été rapportés en Grande-Bretagne**

► Risques inconnus :

Afin de se protéger contre de futurs risques, toutes les mesures possibles de prévention ont été prises dans la sélection des donneurs de sang (notamment l'exclusion des personnes antérieurement transfusées) et dans la préparation des produits. En outre, une surveillance nationale des incidents de la transfusion a été mise en place depuis 1994 (l'hémovigilance). Si cela s'avérait nécessaire, des informations complémentaires vous seraient communiquées.

QUELS SONT LES EXAMENS BIOLOGIQUES À RÉALISER AVANT ET APRÈS LA TRANSFUSION ?

Depuis la parution de la circulaire du 11 janvier 2006, le niveau de sécurité désormais atteint en matière de transmission des virus du sida et des hépatites B et C ne rend plus nécessaire la recherche systématique de leur trace avant et après la transfusion. Toutefois, dans certaines situations, le médecin prescripteur de la transfusion peut décider de prescrire ces tests en pré-transfusionnel. Dans ce cas il doit vous en informer et vous donner les résultats.

► Avant chaque transfusion :

Il est obligatoire de disposer des caractéristiques de votre groupe sanguin : deux déterminations des groupes sanguins (A, B, O, AB et Rhésus) seront réalisées ainsi que la recherche d'anticorps irréguliers (RAI) contre de nombreux groupes.



► Après toute transfusion :

Dans un délai de 1 à 3 mois, il est nécessaire de rechercher la présence éventuelle d'anticorps irréguliers afin d'améliorer la sécurité d'une éventuelle transfusion dans le futur.

Si vous avez connaissance que des anticorps irréguliers ont été détectés (notion de RAI positive), il est important, pour votre sécurité, de renvoyer ce résultat au médecin hémovigilant de l'Hôpital Foch et de le signaler avant toute nouvelle transfusion.

QUELS SONT LES DOCUMENTS QUI VOUS SERONT REMIS ET QUE VOUS DEVEZ CONSERVER ?

Un document écrit comportant la date de vos transfusions, l'établissement et le service où vous avez été transfusé(e), le type et le nombre de produits sanguins labiles que vous avez reçus vous sera remis avant votre sortie de l'hôpital. Conservez ce document avec soin et montrez-le à votre médecin traitant. Il en a besoin pour assurer votre suivi médical.

En fonction de l'évolution des connaissances scientifiques, il pourrait être important de recontacter les personnes transfusées. C'est pourquoi il est utile que vous informiez de la transfusion votre médecin traitant, notamment si vous en changez.

Il est utile d'informer le médecin qui vous a transfusé de vos changements de domicile ou de lieu de traitement.



ANNEXE

VOS DONNEES PERSONNELS A L'HOPITAL

L'Hôpital Foch veille à la protection des données personnelles en conformité à la loi informatique et liberté modifiée et au Règlement européen sur la protection des données (RGPD). Pour accomplir ses missions (prévention, diagnostic, soins, recherche), l'Hôpital Foch traite vos données à caractère personnel. Le traitement de vos données personnelles s'effectue notamment pour :

- La gestion administrative de votre dossier ;
- La facturation des actes médicaux ;
- La télétransmission à l'Assurance maladie ;
- L'édition des résultats d'examens ;
- Des travaux statistiques pour l'analyse d'activité des services soignants ;
- La recherche en santé sur données à usage de l'équipe de soins, l'évaluation de votre satisfaction et de votre expérience à l'hôpital ainsi que la qualité et la sécurité des soins.

La nature des données est d'ordre administratif, social et médical.

Les données sont collectées directement auprès de vous lors de votre prise en charge ou indirectement auprès de professionnels de santé.

En 2022, vos données de santé ont été référencées à l'aide de votre identifiant national de santé (INS) et traitées dans un fichier informatisé qui géré par l'Hôpital conformément au Code de la santé publique. Ce traitement de données répond à une obligation légale et a pour finalité de permettre votre identification certaine, en vue d'assurer votre prise en charge dans les meilleures conditions.

L'équipe de soins alimentera et pourra consulter votre dossier médical partagé dans le cadre de votre prise en charge. Vous pouvez vous y opposez.

Il peut vous être demandé de présenter un titre d'identité. Une copie de ce document peut être conservée par l'Hôpital dans des conditions de sécurité réglementées.



Dans le respect des réglementations en vigueur et notamment des obligations de confidentialité et de sécurité, les données:

- **Sont conservées à l'hôpital Foch ou chez des prestataires agréés ou certifiés ;**
- **Sont au seul usage de l'Hôpital Foch et de ses partenaires dans le seul intérêt de la prise en charge ;**
- **Peuvent être communiquées pour des recherches en santé. Ces données sont ainsi traitées sous la responsabilité de l'Hôpital Foch.**

VOUS DISPOSEZ D'UN DROIT :

- **D'accès à vos données, qui peut être indirect en ce qui concerne vos données de santé (voir le chapitre « accès à mon dossier médical du livret d'accueil de l'hôpital ») ;**
- **De rectification de vos données pour les compléter, les mettre à jour ;**
- **D'un droit d'opposition au traitement de vos données, pour des raisons tenant à votre situation particulière et quand cela est permis par la loi, et de limitation de l'utilisation de vos données, sous réserve du respect de contraintes légales ou réglementaires.**

Si vous souhaitez exercer ces droits, ou poser une question relative à vos données à caractère personnel, veuillez-vous adresser au Délégué à la protection des données de l'hôpital.

- **Par courriel :** dpo@hopital-foch.com

- **Par voie postale :** Association Hôpital Foch - Délégué à la protection des données
40 rue Worth, 92150 Suresnes

Un justificatif d'identité peut vous être demandé.

Vous détenez le droit de porter toute réclamation concernant vos données à caractère personnel devant la Commission Nationale Informatique et Liberté (CNIL), via le site www.cnil.fr ou à l'adresse postale suivante : Commission nationale Informatique et libertés (CNIL), 3 place de Fontenoy - 75015 Paris.

Afin de garantir la sécurité de vos données de santé, nous vous invitons à ne pas communiquer avec l'équipe médicale via une messagerie non sécurisée.





LA RECHERCHE À L'HÔPITAL FOCH

La recherche est indispensable à l'innovation dans le domaine de la santé. Elle occupe une place de premier plan à l'Hôpital Foch qui est un hôpital privé à but non lucratif, ce qui signifie qu'il est en charge de missions de service public comme la recherche en santé. Par cette mission, l'Hôpital Foch forme des médecins et des soignants et est le lieu de nombreuses recherches qui font progresser les connaissances et permettent l'amélioration de la prise en charge et des traitements des malades.

► **Dans le respect des réglementations en vigueur et notamment des obligations de confidentialité et de sécurité, les données:**

- Les recherches impliquant la personne humaine,
- Les recherches sur données.

PARTICIPATION À UNE RECHERCHE IMPLIQUANT LA PERSONNE HUMAINE :

Les recherches impliquant la personne humaine sont les recherches réalisées sur les personnes, quelles soient interventionnelles comme l'évaluation d'un nouveau médicament ou non interventionnelles comme, par exemples, le recueil d'un tube de sang additionnel ou le recueil d'urine.

Un médecin ou un soignant peut vous proposer de participer à ce type de recherches qui peut porter sur un médicament, un produit, un matériel, une nouvelle stratégie thérapeutique ou une étude biologique.

Des dispositions légales strictes, françaises et européennes, protègent les participants pendant tout le déroulement de la recherche.

Aucune de ces recherches ne peut être menée sans votre accord.

Vous êtes, bien entendu, libre de refuser de participer à la recherche, à tout moment, ou de mettre fin à votre participation, sans avoir à vous justifier et sans que ce refus ne puisse avoir de conséquence sur la qualité de votre prise en charge. A l'issue de la recherche, si vous le souhaitez, vous serez informé des résultats de la recherche. Par ailleurs, la recherche ne donne lieu à aucune contrepartie financière directe ou indirecte pour les participants.



PARTICIPATION À UNE RECHERCHE SUR DONNÉES :

Les études sur données sont des études qui réutilisent vos échantillons biologiques et vos données de santé recueillies au cours de votre parcours de soin. Ces recherches n'impliquent aucune intervention ou participation de votre part et sont réalisées conformément à la loi Informatique et Libertés.

Pour en savoir plus sur les études réalisées à partir de la réutilisation de vos données, vous pouvez vous rendre sur la page internet suivante :

<https://www.hopital-foch.com/patients-familles/recherche/les-etudes-sur-donnees-realisees-a-foch/>

► Utilisation des échantillons biologiques :

La loi prévoit que les reliquats des échantillons biologiques réalisés dans le cadre de votre prise en charge médicale, puissent secondairement être utilisés pour la recherche ou pour constituer une collection biologique.

Cette requalification scientifique n'est possible que lorsque vous en avez été informé(e) et en l'absence d'opposition de votre part. La confidentialité des données est assurée.

► Réutilisation des données collectées dans le cadre du soin ou d'une recherche :

Les données de votre dossier médical ou collectées lors d'une première recherche peuvent être amenées à être réutilisées à des fins d'évaluation, d'études ou de recherche conformément à la loi Informatique et libertés. Ces utilisations de données reposent sur la mission d'intérêt public de l'Hôpital.

ENTREPÔTS DE DONNÉES DE SANTÉ :

Dans le cadre de sa mission d'intérêt public l'Hôpital constitue des entrepôt de données de santé. Ces bases de données, légalement constituées, ont pour objectif de permettre la réalisation de recherches sur données, d'études de faisabilité des essais cliniques et d'études de pilotage de l'activité hospitalière à partir de données de santé.

Pour en savoir plus sur les entrepôts de données de santé mis en place à l'Hôpital et sur vos droits, vous pouvez vous rendre sur le site internet suivant :

<https://www.hopital-foch.com/patients-familles/recherche/lentrepot-de-donnees-de-sante-eds/>



VOS DROITS

Conformément à la réglementation relative à la protection des données, vous disposez de droits et notamment, d'un droit d'opposition à l'utilisation de vos données. L'exercice de votre droit d'opposition est sans conséquence sur votre prise en charge ou la qualité de votre relation avec les équipes médicales et soignantes.

Si vous souhaitez vous opposer à l'utilisation de vos données, merci d'en faire la demande écrite auprès de votre médecin ou auprès du Délégué à la protection des données

- **Par courriel** : dpo@hopital-foch.com

- **Par voie postale** : Association Hôpital Foch, Délégué à la Protection des Données –
40 rue WORTH, 92150 Suresnes

Un justificatif d'identité pour l'exercice de vos droits vous sera demandé.

RÉUTILISATION DES DONNÉES SUITE À UNE ANONYMISATION :

L'anonymisation est un procédé qui consiste à utiliser un ensemble de techniques de manière à rendre impossible, en pratique, toute identification de la personne par quelque moyen que ce soit et de manière irréversible.

L'Hôpital peut mettre en place ce type de procédé dans le but de permettre la réutilisation de vos données sans que votre ré-identification ne soit possible.

LA COMMISSION DES USAGERS (LA CDU)

- Rôle et missions :

La CDU veille au respect des droits des usagers et participe à l'amélioration de la qualité de l'accueil, de l'information et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle examine les réclamations, identifie des actions correctives et recommande l'adoption de mesures dans le cadre de ses missions. Elle s'appuie donc particulièrement sur vos réclamations, propositions, remarques ou remerciements pour identifier son programme d'actions.

- Composition :

Elle est présidée par un représentant des usagers (bénévole, membre d'une association) et vice-présidée par un membre de la direction générale de l'hôpital. Elle comprend également 2 médiateurs médecins et 2 médiateurs non médecins, des représentants des usagers, et d'autres professionnels de l'établissement. Liste nominative des membres sur :

www.hopital-foch.com



REPRÉSENTANTS DES USAGERS

Des représentants des usagers, membres d'associations agréées par le ministère de la Santé, sont à votre disposition pour vous conseiller et recueillir vos remarques et / ou propositions au :

: 06 10 53 31 40 / 06 10 53 31 75

cruq5@hopital-foch.com

cruq4@hopital-foch.com

Ils peuvent également vous accompagner lors des médiations.

EN PARLER

- Droit à la médiation :

La CDU veille au respect des droits des usagers et participe à l'amélioration de la qualité de l'accueil, de l'information et de la prise en charge des patients et de leurs proches. Elle examine les réclamations, identifie des actions correctives et recommande l'adoption de mesures dans le cadre de ses missions. Elle s'appuie donc particulièrement sur vos réclamations, propositions, remarques ou remerciements pour identifier son programme d'actions.

- Vous rencontrez des difficultés, vous vous posez des questions sur votre prise en charge ? :

Les professionnels de santé sont à votre écoute pendant votre hospitalisation. Si vous rencontrez des difficultés, n'hésitez pas à en faire part au cadre de santé ou au chef de service afin que tout soit mis en œuvre pour remédier au mieux à la situation.

- Vous n'êtes pas satisfait et souhaitez nous en faire part ? :

Une personne chargée des relations avec les usagers est également à votre écoute au : 01 46 25 21 34 / 24 30 Néanmoins, si vous n'êtes toujours pas satisfait(e) : Vous pouvez écrire au directeur en précisant les faits que vous avez constatés. Une enquête interne sera effectuée afin de vous apporter une réponse appropriée. Une réponse écrite du directeur vous sera adressée dans les meilleurs délais. Vous pourrez éventuellement rencontrer un médiateur de l'établissement. Votre réclamation sera aussi analysée par la CDU et des solutions et plans d'amélioration seront mis en place afin d'améliorer la prise en charge des usagers.

ÉVÈNEMENTS INDÉSIRABLES

Nous vous informons que les patients ou leurs représentants, ont la possibilité de déclarer un Événement Indésirable Grave lié aux Soins (EIGS*) auprès de l'Agence Régionale de Santé sur le site signalement.sante.gouv.fr

*Tout événement indésirable à l'origine du décès, de la mise en jeu du pronostic vital immédiat, de la prolongation de l'hospitalisation, d'une incapacité ou d'un handicap.



VOTRE AVIS COMPTE !

QUE VOUS SOYEZ CONTENT, PAS CONTENT, SATISFAIT OU NON, VOTRE TÉMOIGNAGE NOUS INTÉRESSE ! VOS RETOURS SONT TRÈS PRÉCIEUX CAR ILS NOUS PERMETTENT DE NOUS AMÉLIORER. POUR CE FAIRE, NOUS AVONS MIS EN PLACE PLUSIEURS DISPOSITIFS POUR VOUS PERMETTRE D'EXPRIMER VOS RESENTIS.

P

endant votre séjour à l'hôpital, vous pouvez à tout moment :

- **Aller au Living Lab rencontrer notre responsable Expérience Patient pour discuter de votre expérience à l'hôpital.**
- **Flasher le QR code ci-dessous pour nous faire part de vos remarques**

Une fois rentrée chez vous, vous pouvez toujours nous faire part de votre expérience en :

- **Répondant au questionnaire Merci Docteur que vous recevrez quelques jours après votre retour chez vous.**
- **Répondant au questionnaire e-Satis que la Haute Autorité de Santé vous enverra deux semaines après votre sortie**

Le service Expérience Patient reste à votre écoute au 01 46 25 29 93 ou par mail :

experience-patient@hopital-foch.com

Ensemble, construisons votre hôpital !





REF: 03/090312_v2

