



## Le Livret d'Accueil du Patient Hospitalisé

**POLYCLINIQUE PAOFAI**

---

Angle du Boulevard de la Reine POMARE et  
de la Rue du Lieutenant VARNEY

98713 PAPEETE TAHITI

**40 46 18 18**

[secretariat.general@polyclinique-paofai.pf](mailto:secretariat.general@polyclinique-paofai.pf)

## LIVRET D'ACCUEIL DE LA POLYCLINIQUE PAOFAI

### BIENVENUE A LA POLYCLINIQUE PAOFAI

Vous avez choisi de vous faire soigner à la POLYCLINIQUE PAOFAI et nous vous remercions pour votre confiance envers notre Etablissement, nos praticiens et l'ensemble de nos personnels.

Nous tenons à vous assurer de notre volonté et de notre engagement à vous proposer **la meilleure offre de soins et de services** et à veiller à votre prompt rétablissement.

Vous trouvez dans ce livret d'accueil, les informations nécessaires à votre hospitalisation et à votre séjour au sein de notre Etablissement.

Un **système de management par la Qualité certifié ISO 9001 V15** basé sur une démarche d'amélioration continue vous assure des conditions optimales en matière de qualité, sécurité, hygiène et environnement dans tous les services de la POLYCLINIQUE PAOFAI.

La Direction et l'ensemble du personnel médical, para médical, administratif et technique sont à votre entière disposition pour vous apporter toute assistance et/ou renseignement complémentaire qui vous serait nécessaire.

**NOUS VOUS SOUHAITONS UN AGREABLE SEJOUR A LA POLYCLINIQUE PAOFAI !!**

La Direction

## SOMMAIRE

### INTRODUCTION - BIENVENUE

#### SOMMAIRE

1. PRESENTATION DE LA POLYCLINIQUE PAOFAI
2. ENGAGEMENT
3. REGLEMENT INTERIEUR
4. DROITS DES PATIENTS
5. SERVICES PAR ETAGES
6. PLATEAU TECHNIQUE MODERNE ET PERFORMANT
7. OFFRES DE SOINS
8. ENTITES MEDICALISEES
9. DOSSIER D'ADMISSION
10. PRESTATIONS HOTELIERES
11. VOTRE HOSPITALISATION DANS LE SERVICES DE SOINS
12. VOTRE INTERVENTION CHIRURGICALE AU BLOC OPERATOIRE
13. VOTRE SEJOUR APRES VOTRE INTERVENTION DANS LE SERVICE DE SOINS
14. VOTRE SORTIE
15. VOTRE SECURITE
16. VOTRE DOSSIER MEDICAL
17. ANNUAIRE TELEPHONIQUE

#### ANNEXES – CHARTES

Charte Qualité

Charte Hygiène

Charte du Patient Hospitalisé

Charte de la Personne Handicapée

Contacts téléphoniques par service

## 1 – PRESENTATION DE LA POLYCLINIQUE PAOFAI

### PRESENTATION

#### Etablissement de santé privé

Date de création Mai 1982

Domiciliation Boulevard Pomare et angle rue Varney à Papeete – TAHITI

Forme juridique Société à actions simplifiée avec un capital de 189 626 339 XPF

Actionnariat Praticiens de la POLYCLINIQUE PAOFAI

Type Etablissement MCO (**M**édico-**C**hirurgical-**O**bstétrical)

### CAPACITE DE L'ETABLISSEMENT

La POLYCLINIQUE PAOFAI est une **clinique médico-chirurgicale-obstétricale** comprenant :

Capacité 82 lits répartis en médecine, chirurgie et maternité

24 places en unité de chirurgie ambulatoire

### CONSEIL D'ADMINISTRATION

Président CA Dr François KIFFER

### DIRECTION

Directeur Général Mr Claude DRAGO

Directeur Adjoint Mme Virginie BOBBIA

### ORGANES CONSULTATIFS

CME

CLIN

CONSEIL DE BLOC

## 2 - L'ENGAGEMENT DE LA POLYCLINIQUE PAOFAI

### UNE DEMARCHE QUALITE ISO 9001 V15

**Stratégie de l'établissement : « Apporter la meilleure offre de service globalisée au patient et à son entourage »**

Un Système de Management par la Qualité via la norme internationale ISO 9001 V15 est en œuvre depuis mars 2017 à la POLYCLINIQUE PAOFAI pour répondre aux exigences de l'ensemble de l'organisation.

Cette démarche qualité volontaire certifiée par l'Organisme AFNOR permet l'instauration d'une culture qualité dans tous les process de l'organisation au travers d'une démarche d'amélioration continue.

22 processus ont été certifiés avec succès ISO 9001 V15 par l'Organisme AFNOR le 04.02.2019 et se définissent comment suit :

- 2 processus de management
- 9 processus de réalisation
- 11 processus support

Cette certification ISO permet de s'assurer du meilleur fonctionnement organisationnel de tous les services : soins, administratifs et techniques.

*La POLYCLINIQUE PAOFAI est le 1<sup>er</sup> et seul établissement de santé certifié à la norme ISO 9001 V15 en Polynésie française et dans la zone pacifique.*

### CHARTRE QUALITE

Vous trouverez la Charte Qualité, ci-annexée, en fin de page du présent livret d'accueil.

### FINALITES D'UNE DEMARCHE QUALITE ISO 9001

- L'amélioration des performances
- La compréhension commune des objectifs et valeurs par les parties intéressées
- L'augmentation de la capacité de la valeur par le partage des ressources et des compétences
- Une meilleure gestion de la chaîne d'approvisionnement
- Un gain d'efficacité de l'ensemble du fonctionnement
- L'optimisation permanente et la priorisation de la satisfaction des patients
- L'identification des processus prioritaires à développer
- La réduction des coûts internes
- La réponse aux exigences légales et réglementaires
- La conquête et l'ouverture à de nouveaux projets
- L'identification et la gestion des risques de l'ensemble des activités

### AUDITS EVALUTATION ET SURVEILLANCE

Un audit ISO interne et un audit AFNOR sont réalisés chaque année, par des auditeurs certifiés afin de s'assurer de la conformité et de la progression de la démarche qualité ISO 9001 V15.

### MESURE DE LA SATISFACTION

Un questionnaire de satisfaction vous est remis le jour de votre hospitalisation avec le livret d'accueil et/ou à votre disposition au service Accueil et admissions au RDC.

### UNE IDEE ? UNE REMARQUE ? UNE SUGGESTION ?

Un formulaire « Boite à idée » est disponible, sur demande, au service Accueil et Admissions au RDC.

## UNE DEMARCHE HAS V20

### HAS V20 HAUTE AUTORITE DE SANTE - VERSION 2020

Une démarche HAS est également activée à la POLYCLINIQUE PAOFAI depuis 2019 ; réalisée suivant des standards internationaux, elle vise à évaluer la qualité et la sécurité des soins dispensées au sein de notre établissement.

Il s'agit d'un engagement partagé entre patients et soignants et partenaires.

La norme HAS V20 se décline en 3 chapitres, 15 objectifs, 131 critères et 3 niveaux d'exigence

### CERTIFICATION HAS

La HAS représente la seule certification et dispositif national pour l'analyse et l'évaluation externe de la qualité des soins et des prises en charge du patient.

Elle est codifiée à l'article L. 6113-3 et suivants du Code de la Santé Publique.

La démarche HAS s'oriente vers une perspective de certification dès lors que les possibilités d'accompagnement par les autorités sanitaires locales le permettront.

## LES CHARTES DE REFERENCE

Différentes chartes sont affichées dans les services de l'établissement.

Elles traduisent l'engagement de la Direction et de l'ensemble des personnels.

- Charte qualité
- Charte Hygiène
- Charte du patient hospitalisé
- Charte de la Personne Handicapée

**Vous trouverez ces documents ci-annexés, en fin de page du présent livret d'accueil.**

## AUTRES ENGAGEMENTS DE LA POLYCLINIQUE PAOFAI

### CONTRAT D'ENGAGEMENT CONTRE LA DOULEUR - LUTTER CONTRE LA DOULEUR C'EST POSSIBLE !

Article L.1110-5 du Code de la Santé Publique « ... toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit-être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée... ».

Nous nous engageons à prendre en charge votre douleur.

Vous avez peur d'avoir mal ? **Prévenir, traiter ou soulager votre douleur ... c'est possible.**

Votre participation est essentielle, nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.

### HYGIENE ET LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES

La POLYCLINIQUE PAOFAI s'engage pour la lutte contre les infections pouvant être contractées pendant l'hospitalisation.

Le CLIN - Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales est en charge de définir les actions à mener pour prévenir les infections nosocomiales (infection acquise au cours d'un séjour dans un établissement de santé).

### RESTAURATION – REGIMES SPECIFIQUES

La POLYCLINIQUE PAOFAI fait appel à un prestataire de restauration spécialisé dans les régimes alimentaires pour les établissements de santé.

Votre praticien prescrit les régimes adaptés spécifiques à votre état de santé et en fonction de votre intervention chirurgicale nous vous recommandons de respecter scrupuleusement ses indications médicales.

#### DEVELOPPEMENT DURABLE

La POLYCLINIQUE PAOFAI s'engage dans une démarche de développement durable au travers d'une politique écologique déjà instaurée et par l'activation d'actions éco gestes.

Soyez acteurs avec nous pour la préservation de l'environnement et de notre fenua et partagez vos idées avec nous !

*Cf. formulaire boite à idée à votre disposition au service Accueil*

#### LES DOUDOUS DE PAOFAI

La POLYCLINIQUE PAOFAI en partenariat avec l'Association LES DOUDOUS DE PAOFAI, propose une prise en charge spécifique et adaptée aux jeunes enfants, depuis leur arrivée dans le service de soins et jusqu'à leur passage au bloc opératoire.

L'enfant descend au bloc dans un véhicule muni d'une tablette avec une énigme à résoudre ce qui facilite la prise en charge de l'enfant et la séparation d'avec le parent jusque devant les portes du bloc opératoire.

L'apaisement de l'enfant et des parents a été démontré et cette prise en charge largement plébiscitée par les personnels et par les familles !

### 3- REGLEMENT INTERIEUR - OBLIGATIONS ET INTERDICTIONS

#### OBLIGATIONS

##### PARKING

Le parking, propriété de la CPS, à votre disposition.

Les emplacements zébrés identifiés et situés à proximité de l'établissement sont réservés :

- à la dépose minute ou aux véhicules de secours
- aux personnes en situation de handicap ou personnes PMR

Note : La POLYCLINIQUE PAOFAI décline toute responsabilité en cas de vol ou de dégradation.

##### SILENCE

Le silence constitue l'un des éléments de confort et de bon rétablissement des patients ; Il est donc de rigueur dans toute la POLYCLINIQUE PAOFAI et il vous est demandé, ainsi qu'à vos visiteurs, de le respecter.

##### UTILISATION DE VOTRE TELEPHONE PORTABLE

Il n'existe pas de téléphone fixe dans les chambres. Vous pouvez utiliser votre téléphone portable en veillant à respecter vos voisins de chambre et/ou ceux situés à proximité de votre chambre.

#### INTERDICTIONS

##### TABAC – CIGARETTE ELECTRONIQUE – SUBSTANCES ILLICITES ...

En application de la réglementation en vigueur relative à la lutte contre le tabagisme et pour la sécurité de tous, nous vous rappelons qu'il est strictement interdit de fumer dans un établissement de santé de type U accueillant du public.

Une zone fumeur est à votre disposition à l'extérieur de l'établissement (côté portail principal au RDC).

##### CONSOMMATION D'ALCOOL

La consommation d'alcool est strictement interdite durant votre présence et votre séjour dans l'établissement.

##### DETENTION D'ARMES BLANCHES OU A FEU OU PRODUITS INFLAMMABLES

La détention d'armes blanches ou à feu ou de toute autre matière dangereuse ou inflammable est interdite.

Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable en votre possession.

**Tout contrevenant sera signalé aux autorités compétentes et encourt des procédures et sanctions pénales.**

### DEGRADATIONS – VOLS – NUISANCES

Nous vous demandons de prendre soin du mobilier et du matériel mis à votre disposition ; toute dégradation sera à la charge de son auteur.

### ANIMAUX

Par mesure d'hygiène, la présence d'animaux dans notre établissement est interdite.

### FLEURS

Par respect des normes en matière d'hygiène hospitalière, les fleurs naturelles et autres plantes en pot sont interdites dans notre établissement.

Exception : les fleurs en bouquet sont tolérées uniquement dans le service de maternité.

## 4 – LES DROITS DES PATIENTS

La POLYCLINIQUE PAOFAI s'engage à respecter votre dignité et ne fait aucune discrimination dans l'accès à la prévention ou aux soins.

Vous êtes informé(e) et consulté(e) par votre praticien pour toutes les informations et décisions liées à votre état de santé, conformément aux droits des patients objets du chapitre 1 - HAS V20.

Les chartes annexées attestent de nos engagements et des obligations réglementaires en vigueur dans l'établissement.

### PERSONNE A PREVENIR

(Cf. Article L.1111-6 du Code de Santé Publique)

Lors de la constitution de votre dossier, il vous sera demandé les coordonnées (Nom, Prénom, Lien de parenté, numéro de téléphone) d'une **personne à prévenir** pour toutes informations ou sollicitations (exemple : organisation de votre sortie, transfert, autres...). Cette personne peut-être la même que vous désignerez comme « personne de confiance » ou toute autre personne de votre choix.

Cf document LDAI n° A-21-003-0

### PERSONNE DE CONFIANCE

(Cf. Article L.1111-6 du Code de Santé Publique)

Lors de la constitution de votre dossier, il vous sera demandé les coordonnées d'une **personne de confiance** de votre entourage pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir les informations médicales. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décisions vous concernant.

Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, une fiche est à votre disposition sur demande au Service Accueil.

Cf document LDAI n° A-21-001-0



## 5 - LES SERVICES PAR ETAGE

RDC	Service Accueil Admissions (pour vos formalités) Service Accueil Médicalisé Cabinets Médecine Générale Laboratoire d'analyse médicale Atelier Technique Pharmacie à Usage Interne Pharmacie Paofai (extérieure côté parking)
R1	Service Ambulatoire Bloc Opératoire Bloc Obstétrique Radiologie
R2	Services Médecine – Chirurgie – Surveillance Continue
R3	Services Maternité – Pédiatrie - Gynécologie – Esthétique Consultation Anesthésie – Dermatologie – Angiologie – Pneumologie – Gynécologie
R4	La Direction et les Services Administratifs : <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Comptabilité et Gestion</li><li>▪ Facturation</li><li>▪ Ressources Humaines</li><li>▪ Technique et informatique</li><li>▪ Secrétariat médical</li><li>▪ Consultation dentiste</li></ul>

## 6 - LE PLATEAU TECHNIQUE

### UN PLATEAU TECHNIQUE MODERNE ET PERFORMANT

- **Un bloc opératoire** composé de :
  - 4 salles d'opération
  - 1 salle post-interventionnelle équipée de 8 postes de réveil
  - 1 unité de stérilisation centralisée
- **Un bloc obstétrical** composé de :
  - 2 salles d'accouchement
  - 1 salle de pré travail
  - 1 salle d'examen

## 7 - LES OFFRES DE SOINS

### L'OFFRE DE SOINS EN CHIRURGIE

- Viscérale, digestive et bariatrique
- Orthopédie et traumatologie
- Urologie
- ORL, chirurgie de la face et du cou
- Stomatologie, maxillo-faciale et implantologie
- Chirurgie plastique, réparatrice et esthétique
- Ophtalmologie
- SOS MAINS

### L'OFFRE DE SOINS EN MEDECINE

- Pneumologie
- Gastro-entérologie et hépatologie
- Endocrinologie
- Dermatologie
- Angiologie
- Rhumatologie
- Ambulatoire

### L'OFFRE DE SOINS EN GYNECOLOGIE ET OBSTETRIQUE

- Gynécologie
- Obstétrique

## 8 - LES ENTITES MEDICALISEES

### UN SERVICE D'ACCUEIL MEDICALISE – RDC - Tel 40 46 18 30

- 3 box
- 1 salle de consultation

*Ouvert du lundi au dimanche de 06.00 à minuit (y compris les jours fériés).*

### UN CABINET DE MEDECINE GENERALE – RDC - Tél 40 46 18 38

- Dr Alice SALMON
- Dr Axel MOUSTER

Ouvert :

- Lundi, Mercredi et Vendredi de 06 h à 12 h
- Mardi et Jeudi de 08 h à 14 h

### UN SERVICE SOS MAINS – Tél 444 070 (Numéro vert gratuit)

Vous pouvez joindre ce service avec un numéro vert gratuit : le **444 070**.

Ouvert 7/7 jours et 24/24h. (y compris les jours fériés).

**UN SERVICE DE RADIOLOGIE - CENTRE D'IMAGERIE MEDICALE – 1<sup>ER</sup> ETAGE - Tél 40.46.18.20**

- Radiographie générale
- Echographie
- Mammographie

Ouvert en journée continue du lundi au vendredi de 07h30 à 18 h00 et le samedi de 07h30 à 12 h00.

**UN LABORATOIRE D'ANALYSE DE CHIMIE ET DE BIOLOGIE MEDICALE - RDC - Tél 40.50.25.00**

Ouvert en journée continue du lundi au vendredi de 06h30 à 16h00 et le samedi de 07h00 à 11h00.

**9 - VOTRE DOSSIER D'ADMISSION****BUREAU ACCUEIL ET ADMISSIONS AU RDC – TEL 40 46 18 18**

Toute hospitalisation (sauf urgence) est décidée lors d'une consultation avec un praticien exerçant à titre libéral à la POLYCLINIQUE PAOFAI.

**A – DOSSIER DE PRE ADMISSION – RDC - TEL 40 46 18 18**

Dès la programmation de votre hospitalisation par votre praticien, vous devez procéder aux **formalités administratives** auprès du bureau Accueil et Admission situé au RDC au plus tard 72h avant le jour de votre hospitalisation.

Une hôtesse d'accueil procèdera aux formalités de votre dossier de pré admission et prendra en compte vos souhaits hôteliers particuliers.

**Documents exigés – cf. paragraphe D ci-dessous**

**B – RV POUR CONSULTATION ANESTHESIE – 3EME ETAGE – TEL 40 46 18 68**

Pour toute intervention chirurgicale, la consultation d'anesthésie est obligatoire.

La consultation s'effectue sur RV auprès du secrétariat du service anesthésie au plus tard 48h avant l'intervention.

Note : Vous devez vous munir de votre dossier médical complet (documents, ordonnances, bilans sanguins, radiographies ...).

**C– EXAMENS COMPLEMENTAIRES**

Votre praticien et/ou Médecin Anesthésiste peuvent vous prescrire des examens complémentaires (analyse de sang, radiographie, électrocardiogramme, etc...) à effectuer avant votre RV Anesthésie et avant le jour de votre hospitalisation.

Note : Vous devez vous munir de votre dossier médical complet (documents, ordonnances, bilans sanguins, radiographies ...).

**D – DOCUMENTS EXIGES**

Les documents exigés en cours de validité pour votre dossier d'admission sont nécessaires :

- à la prise en charge totale ou partielle de votre hospitalisation
- à vous éviter l'avance des frais pour votre prise en charge

#### **DOCUMENTS ADMINISTRATIFS EXIGES POUR VOTRE DOSSIER**

- Votre carte d'identité ou passeport
- Votre livret de famille
- Votre carte CPS d'Assuré Social
- Votre attestation MGEN ou autre mutuelle
- Votre déclaration d'accident de travail ou maladie professionnelle établie par votre employeur si vous êtes accidenté(e)

#### **DOCUMENTS COMPLEMENTAIRES POUR PERSONNE MAJEURE PROTEGEE**

- Une autorisation d'opérer du tuteur légal
- Une pièce d'identité du tuteur légal
- L'ordonnance du juge des enfants ou Décision du juge des Tutelles.

#### **DOCUMENTS COMPLEMENTAIRES POUR PERSONNE MINEURE**

- Une autorisation d'opérer signée des 2 personnes titulaires de l'autorité parentale
- Une pièce d'identité des 2 personnes titulaires de l'autorité parentale
- Le livret de famille

#### **IMPORTANT**

La signature de toutes les personnes titulaires de l'autorité parentale est obligatoire et réglementaire, quelle que soit la situation familiale.

#### **IDENTITOVIGILANCE**

Dans le cadre de la réglementation liée à l'identitovigilance, les documents demandés ci-dessus sont obligatoires pour effectuer votre dossier de pré admission et permettre votre hospitalisation.

Ces documents administratifs permettent d'éviter toute erreur d'homonyme.

Nous vous informons que suite à l'instruction N° DGOS/MSIOS/2013/281 du 07 juin 2013, nous utilisons le nom de naissance pour votre identification.

#### **E – PRISE EN CHARGE FINANCIERE DES FRAIS LIES A VOTRE SEJOUR**

##### **Affiliation à la CPS ou à une mutuelle**

Votre séjour sera pris en charge en totalité par la CPS et/ou votre Mutuelle sauf frais complémentaires \*

##### **Non affiliation à la CPS ou à une mutuelle**

Sur présentation d'un devis, il vous sera demandé de procéder, avant votre hospitalisation, au règlement immédiat de la totalité des frais de votre séjour.\*\*

##### **Droits CPS fermés**

Il vous sera demandé de rapprocher la CPS pour l'ouverture de vos droits et de nous rapporter un document de prise en charge de la CPS.

A défaut, il vous sera demandé de procéder, avant votre hospitalisation, au règlement immédiat de la totalité des frais de votre séjour.\*\*

*\*Frais complémentaires : demande de chambre individuelle, télécommande pour téléviseur ...*

*\*\* En cas de différence tarifaire à l'issue de séjour, il sera procédé à un remboursement du montant à vous devoir.*

## 10 – LES PRESTATIONS HOTELIERES

Sur demande auprès de l'Hôtesse d'accueil, au moment de la constitution de votre dossier d'admission :

### CHAMBRE INDIVIDUELLE

Ces chambres sont à votre disposition, **en fonction de la disponibilité le jour de votre hospitalisation** et font l'objet d'une facturation complémentaire (cf. tarifs en vigueur sur demande au service Accueil et Admissions).

### CHAMBRE DOUBLE – TRIPLE - QUADRUPLE

Ces chambres sont à votre disposition, **en fonction de la disponibilité le jour de votre hospitalisation**.

*Les chambres et salles de bain ont fait l'objet d'une rénovation complète pour vous offrir le meilleur confort. Elles répondent aux normes réglementaires et de conformité d'un établissement de santé.*

### AUTRES PRESTATIONS

#### BOUTON APPEL MALADE

A la tête du lit, le dispositif « appel malade » comporte un interrupteur d'appel infirmier. En cas d'appel, une sonnerie retentit dans le bureau infirmier et un voyant s'allume à la porte de votre chambre. Dans le cabinet de toilette, le cordon rouge est également relié au système d'appel centralisé.

#### ACCES WIFI

L'accès wifi est disponible dans tout l'établissement ; contacter le personnel soignant de votre étage pour l'obtention des codes d'accès.

#### CLIMATISATION

Contactez le personnel soignant de votre étage pour la remise de la télécommande.

#### TELEVISION

Contactez le service accueil et admissions pour les modalités de remise de la télécommande.

#### FOURNITURES HYGIENE

Gel hydro alcoolique mains, papier toilette, draps sont fournis par l'établissement.

#### BIBLIOTHEQUE

Une bibliothèque située au 2<sup>ème</sup> étage est mise à votre disposition à titre gracieux durant votre séjour. Vous pouvez ainsi emprunter un ou plusieurs livres et vous remercions de les redéposer avant votre sortie.

#### BLANCHISSERIE

Le service blanchisserie / Lingerie de la POLYCLINIQUE PAOFAI est réservé aux personnels de la POLYCLINIQUE PAOFAI.

#### DISTRIBUTEUR DE BOISSONS

Un distributeur de boissons chaudes et fraîches est à votre disposition au RDC, à l'entrée de la POLYCLINIQUE PAOFAI.

## RESTAURATION

Si vous êtes soumis à un régime alimentaire spécifique, signalez-le lors de la constitution de votre dossier et à votre arrivée dans le service de soins.

Certaines pathologies nécessitent un régime particulier qui sera prescrit par votre praticien.

L'apport de nourriture ou de boisson par les visiteurs doit être autorisé par l'équipe soignante.

Durant votre hospitalisation les repas seront servis en chambre selon les horaires suivants :

Petit déjeuner 07.00      Déjeuner 11.30      Dîner 17.30

## 11 - VOTRE HOSPITALISATION DANS LE SERVICE DE SOINS

Votre dossier de pré admission déjà réalisé, votre admission sera facilitée.

Vous devez vous présenter le jour et à l'heure prévus pour votre hospitalisation directement dans le service de soins de votre étage auprès du personnel soignant.

**Vous devez vous munir de votre dossier médical complet (documents, ordonnances, bilans sanguins, radiographies ...) y compris le matériel orthopédique (attèles, bas de contention ...) ou autres.**

### VOS EFFETS PERSONNELS A PREVOIR

- tenue de nuit
- tenue d'intérieur et chaussons
- nécessaire de toilette (serviette, gants, savon, shampoing, brosse à dents, dentifrice, rasoir, brosse à cheveux ou peigne, eau de toilette ...)
- oreiller et taie d'oreiller
- couverture
- tapis de sortie de douche

### VOS OBJETS DE VALEUR

Les chambres ne disposent pas d'armoire à fermeture sécurisée ; tous vos objets de valeur devront être confiés à l'un de vos proches ou laissés à votre domicile avant votre hospitalisation.

Les objets tels que : téléphone, lunettes, prothèses dentaires de vue peuvent être confiés, durant votre intervention chirurgicale, au personnel soignant de votre étage avant et durant votre transfert au bloc opératoire.

*La POLYCLINIQUE PAOFAI décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol de vos effets personnels et vous remercie pour votre compréhension.*

### VOTRE TRAITEMENT MEDICAL EN COURS

Lors de votre hospitalisation, **vous ne devez pas pratiquer d'automédication.**

**Si vous devez prendre des médicaments pour une affection autre que celle qui a motivé votre hospitalisation, vous devez impérativement en aviser votre médecin et le personnel soignant et fournir l'ordonnance en cours de validité du traitement correspondant.**

## 12 - VOTRE INTERVENTION CHIRURGICALE

Toutes les informations sur la nature de votre intervention et des suites opératoires vous ont été données au préalable par votre chirurgien lors de votre dernière consultation médicale.

### LE JOUR DE VOTRE INTERVENTION

Vous devez être **à jeun et prendre votre douche pré opératoire** en suivant les consignes du personnel soignant.  
Cf. la liste des conseils per opératoires remise par votre praticien.

**Le principe du Patient Debout**, instauré à la POLYCLINIQUE PAOFAI, vous permet, suivant votre état de santé, d'accéder et vous rendre, par vous-même et en position debout au bloc opératoire.

Au bloc opératoire, l'équipe procédera aux vérifications réglementaires (check-list « sécurité du patient ») nécessaires avant votre intervention chirurgicale.

L'intervention terminée, vous serez pris(e) en charge par le personnel de la salle de soins post-interventionnelle, qui veillera sur vous jusqu'à votre réveil complet.

Sur décision du Médecin anesthésiste-réanimateur, vous serez reconduit(e) dans votre chambre.

Le personnel du service d'hospitalisation prendra alors le relais pour poursuivre la surveillance et les soins requis en post opératoire.

## 13 - VOTRE SEJOUR APRES L'INTERVENTION CHIRURGICALE

### LE PERSONNEL PARA MEDICAL A VOTRE ENTIERE DISPOSITION

- |               |                              |   |
|---------------|------------------------------|---|
| ▪ IDE         | Infirmier Diplômée d'Etat    | Tenue blanche                           |
| ▪ SF          | Sage-Femme                   | Tenue blanche avec bordure violette     |
| ▪ AS          | Aide-Soignant                | Tenue blanche avec bordure rose pâle    |
| ▪ ADS         | Adjointe de soins            | Tenue blanche avec bordure rose fuschia |
| ▪ ASH         | Agent de service hospitalier | Tenue bleue                             |
| ▪ Brancardier |                              | Tenue verte                             |

### ACCOMPAGNANT - VISITEUR

Si vous bénéficiez d'une chambre individuelle, un accompagnant est autorisé à dormir sur place sous conditions et après validation du responsable de service de votre étage.

### HEURES DE VISITE

Chaque jour de 12h00 à 14h00 et de 16h00 à 18h00

### PERMANENCE DES SOINS

Le personnel paramédical vous accompagne et prend soin de vous.  
Il est disponible H24 de jour comme de nuit.

### CULTE

Vous pouvez demander la visite d'un représentant du culte de votre choix par l'intermédiaire du personnel de service.  
Cette demande est soumise à la validation du responsable de service de votre étage.

### NUISANCES

Pour le respect et la tranquillité de tous, il est nécessaire d'éviter toutes nuisances : conversations bruyantes, niveau sonore trop élevé des téléviseurs, nombre limité et durée de présence des visiteurs en chambre, ...

### EFFETS PERSONNELS

Chaque patient est tenu d'apporter ses effets personnels.  
Le linge personnel et le linge de toilette ne sont ni fournis, ni entretenus par la POLYCLINIQUE PAOFAI.



## 14 - VOTRE SORTIE

### HORAIRE DE SORTIE

La date de votre sortie est fixée par votre praticien après la visite médicale du matin, avant 10.00 et après les soins.

### MODALITES DE SORTIE

Avant votre départ du service de soins et après visite de votre praticien

Il vous sera remis tous les documents nécessaires à votre prise en charge post opératoire : ordonnances, éléments médicaux, radios, carte de groupe sanguin, électrocardiogramme, arrêt de travail, conseils et prochain RV de contrôle avec votre praticien.

Le praticien et le personnel de soins sont à votre disposition pour répondre à toutes vos questions.

#### Veillez avant votre départ :

- *Ne rien oublier dans votre chambre*
- *recupérer tous vos examens (radiographies, scanner, électrocardiogramme...)*
- *remplir, si vous le souhaitez, le questionnaire de satisfaction et/ou formulaire boite à idée et les déposer dans la boîte située au RDC*
- *finaliser les formalités administratives de sortie au bureau Accueil et Admissions au RDC*

### Sortie d'une personne mineure ou personne majeure protégée

La sortie doit se faire obligatoirement en présence de la (ou les) personnes titulaires de l'autorité parentale (ou tuteur légal).

### Sortie d'une personne majeure contre l'avis médical

**Vous engagez pleinement votre seule responsabilité** ; dans ce cas, il vous sera demandé la signature, devant témoins, d'une lettre de décharge avant votre sortie.

### Transfert vers une unité de continuité de soins

Dans le cadre de la continuité des soins, votre état de santé peut nécessiter, sur prescription médicale de votre praticien et avec votre accord, un transfert vers une autre structure adaptée (rééducation, autres...).

Le transfert est organisé par le service de soins.

### Retour à domicile

Votre retour à domicile s'effectue par vos soins et à votre convenance.

## 15 - VOTRE SECURITE

### CONFIDENTIALITE

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à l'hôtesse d'accueil et à l'infirmière de votre secteur d'hospitalisation qui fera le nécessaire.

Les règles en matière de secret professionnel nous interdisent de donner des détails sur votre état de santé par téléphone ; prévenez votre entourage.

### AGENTS DE SECURITE SSIAP1 ET SSIAP2

Un service de gardiennage et de sécurité incendie sont assurés 24H/24H tous les jours par la Société TAHITI VIGILES. Des personnels formés et spécialisés SSIAP1 et SSIAP2 veillent à votre sécurité de jour comme de nuit.

### PERSONNELS DE SOINS

Nos personnels de soins veillent également à votre sécurité durant votre présence dans l'établissement.

### INFRASTRUCTURES ET SYSTEMES DE SECURITE INCENDIE

Nos infrastructures répondent à toutes les vigilances en matière de sécurité incendie.

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les couloirs et nous vous recommandons d'en prendre connaissance. En cas d'alarme incendie, il est important de conserver votre calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incident.

## 16 – VOTRE DOSSIER MEDICAL

### Secrétariat médical – 4<sup>ème</sup> étage – 40 46 18 02

(Cf. article L.1111-7 et R.1111-2 à R.1111-9 du Code de la Santé Publique)

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

Vous pouvez consulter sur place votre dossier, avec ou sans l'accompagnement d'un médecin.

Un délai de 48H est nécessaire pour la mise à disposition de votre dossier médical.

Pour toute information et pour les modalités de délivrance, merci de contacter le secrétariat médical.

## 17 – ANNUAIRE TELEPHONIQUE

### SERVICES ADMINISTRATIFS

<b>DIRECTION</b>	Secrétariat	40 46 18 02
<b>COMPTABILITE</b>		40 46 18 04
<b>FACTURATION</b>		40 46 18 35
<b>RESSOURCES HUMAINES</b>		40 46 18 50
<b>SECRETARIAT MEDICAL</b>		40 46 18 02

### SERVICES TECHNIQUES 40 46 18 18

**TECHNIQUE  
INFORMATIQUE – LOGICIEL**

### SERVICES DE SOINS 40 46 18 18

Service ambulatoire  
 Service Chirurgie  
 Service Médecine  
 Service surveillance continue

Service Accueil Médicalisé  
 Service Gynécologie/maternité

Bloc opératoire

### CABINETS DE CONSULTATION

<b>ANGEIOLOGIE</b>	Dr Robert BERTUCCI	40 46 18 40
<b>ANESTHESIE</b>	Drs KIFFER/LEJEUNE/VALLEE/VIGNAUX	40 46 18 68
<b>CHIRURGIE GENERALE &amp; VISCERALE</b>	Dr SENNI BURATTI	40 82 64 36
<b>CHIRURGIE RECONSTRUCTIVE &amp; PLASTIQUE</b>	Dr SERRA	40 45 15 38
<b>DENTISTES</b>	Drs LARRAT/LEFEBVRE	40 46 18 91/40 43 28 72
<b>DERMATOLOGIE</b>	Dr BERNADAT	40 46 18 43
<b>ENDOCRINOLOGIE</b>	Dr BOISSIN Dr SHAN	40 43 96 84 40 41 97 97
<b>GASTRO-ENTEROSCOPIE</b>	Drs A LO/CHAKHTOURA	40 85 10 10

<b>GYNECOLOGIE</b>	Dr AL WARDI/FEIDT/TRAN	40 43 53 83
	Dr BERTRAND	40 46 18 13
	Dr THIBAUD	40 46 18 11
	Dr SANDROCK	40 82 65 70
<b>LABORATOIRE</b>		40 50 25 00
<b>MEDECINE GENERALE</b>	Dr SALMON	40 46 18 38
	Dr MOUSTER	40 46 18 38
<b>OPHTALMOLOGIE</b>	Drs BEZEAUD/SAINT-BLANCAT	40 43 28 91
	Dr FALLEVOZ	40 48 21 21
<b>O.R.L.</b>	Drs BLANCHET/GIRAUD	40 42 58 05
<b>ORTHOPEDIE</b>	Dr MULLER	40 50 71 12
	Dr RUIZ	40 50 71 13
<b>PEDIATRIE</b>	Dr BAUDINAT	40 46 18 06
<b>PNEUMOLOGIE</b>	Dr BOUAYAD	40 46 19 20
	Dr FERRER	40 82 62 99
<b>RADIOLOGIE</b>	Drs BARATOUX/SIMON/MONTAIGUT	40 46 18 20
<b>RHUMATOLOGIE</b>	Dr SHAN SEI FAN	40 82 97 97
<b>UROLOGIE</b>	Dr DESREZ	40 54 10 30

## ANNEXES - CHARTES

### CHARTRE QUALITE

Annule et remplace le précédent document PP-Q-005-A-00 du 03.09.2018

Au travers de :

- **son projet d'établissement 2020-2024**
- **son système de management par la qualité ISO 9001 V15 certifié AFNOR depuis le 04.02.2019**

La **POLYCLINIQUE PAOFAI** s'engage à :

1. Construire un projet d'entreprise à image d'excellence
2. Générer des résultats économiques satisfaisants pour assurer la pérennité de l'établissement
3. Garantir l'amélioration continue du système de management par la qualité ISO 9001 V15
4. Offrir et optimiser la meilleure offre de service globalisée au patient et à son entourage
5. Garantir l'amélioration des pratiques de soins et la prévention des risques liés aux soins
6. Offrir la meilleure offre de service aux parties intéressées internes et externes
7. Garantir la sécurité des personnes et des biens
8. Garantir une conformité de l'hygiène hospitalière des locaux
9. Garantir une conformité de l'hygiène pour le linge hospitalier
10. Veiller à la sensibilisation des actions éco gestes pour la préservation de l'environnement
11. Fournir les moyens logistiques au bon fonctionnement des services
12. Garantir l'approvisionnement des produits pharmaceutiques pour les services de soins
13. Garantir la conformité de la stérilisation des DM pour les interventions de chirurgie
14. Offrir une réponse logicielle efficiente et évolutive pour garantir le parcours de soins du patient
15. Optimiser les infrastructures en réponse aux nécessités de service
16. Répondre aux opportunités liées au Schéma d'Organisation de la Santé en Polynésie française
17. Anticiper le développement des activités liées à l'offre de soins
18. Proposer des spécialités médicales en cohérence avec l'évolution de l'offre de soins en Polynésie française

François KIFFER  
**PRESIDENT CA**

Claude DRAGO  
**DIRECTEUR GENERAL**

Virginie BOBBIA  
**DIRECTEUR ADJOINT**

**CHARTRE HYGIENE**

**PRÉVENTION DU RISQUE INFECTIEUX  
ET DE LA RÉSISTANCE AUX ANTIBIOTIQUES**

En tant que professionnel de santé, soucieux de fournir à mes patients des soins de qualité pour une meilleure sécurité, en particulier dans le domaine de la prévention du risque infectieux et de la maîtrise de la résistance des bactéries aux antibiotiques,

**☑ je m'engage quotidiennement à :**



- ✓ Effectuer une hygiène des mains avant et après votre examen ou votre soin
- ✓ Mettre à disposition des masques à porter si vous toussiez ou avez de la fièvre
- ✓ Vous garantir l'usage conforme de matériels stérilisés ou désinfectés



- ✓ Recourir à une filière d'élimination des déchets de soins à risque
- ✓ Réaliser tout geste technique dans les conditions d'hygiène et d'asepsie adaptées
- ✓ Utiliser des tests rapides d'orientation diagnostique d'infections bactériennes



- ✓ Vous prescrire des antibiotiques uniquement s'ils sont nécessaires
- ✓ Respecter les recommandations nationales de prescription d'antibiotiques
- ✓ Vous expliquer en détails votre traitement antibiotique
- ✓ Participer à l'information dispensée par le médecin sur votre traitement antibiotique



- ✓ Participer à la surveillance clinique de votre traitement antibiotique
- ✓ Etre à jour de mes vaccinations
- ✓ Veiller aux vaccinations de mon équipe soignante



- ✓ Faire régulièrement le point sur vos vaccinations
- ✓ Actualiser mes connaissances sur la prévention du risque infectieux et de l'antibiorésistance
- ✓ Répondre à vos interrogations sur tous ces sujets



François KIFFER

Claude DRAGO

Virginie BOBBIA

**PRESIDENT CA**

**DIRECTEUR GENERAL**

**DIRECTEUR ADJOINT**

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISEE



# Usagers, vos droits

## Charte de la personne hospitalisée

### Principes généraux\*

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



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.

CHARTRE EUROPEENNE DE L'ENFANT HOSPITALISE

**Charte européenne de l'enfant hospitalisé**

« Le droit aux meilleurs soins possibles est un droit fondamental, particulièrement pour les enfants. » (UNESCO)

**Un enfant à l'hôpital,  
c'est l'affaire de tous.**

*Cette charte résume et réaffirme les droits des enfants hospitalisés.*



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



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

3 - On encouragera les parents à rester auprès de leur enfant et on leur offrira pour cela toutes les facilités matérielles, sans que cela entraîne un supplément financier ou une perte de salaire. On informera les parents sur les règles de vie et les modalités de fonctionnement propres au service afin qu'ils participent activement aux soins de leur enfant.



4 - Les enfants et leurs parents ont le droit de recevoir une information sur la maladie et les soins, adaptée à leur âge et leur compréhension, afin de participer aux décisions les concernant. On essaiera de réduire au minimum les agressions physiques ou émotionnelles et la douleur.



5 - Les enfants et les parents ont le droit d'être informés pour participer à toutes les décisions concernant la santé et les soins. On évitera tout examen ou traitement qui n'est pas indispensable.



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

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

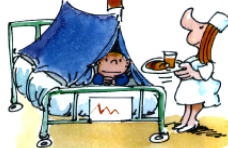


8 - L'équipe soignante doit être formée à répondre aux besoins psychologiques et émotionnels des enfants et de leur famille.

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



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





## CHARTRE ROMAIN JACOB

# Pour l'accès à la santé des personnes handicapées

Conformément aux conclusions du rapport remis par Pascal JACOB à la ministre des affaires sociales et de la santé, et aux priorités fixées par le Projet Régional de Santé 2012-2016 de l'Agence de Santé de l'Océan-Indien, les représentants des personnes handicapées ainsi que les acteurs des secteurs hospitalier, médico-social et ambulatoire de La Réunion se sont rassemblés pour établir la présente charte.

Celle-ci s'inscrit dans les orientations des politiques publiques, portées par de nombreuses lois, en faveur de l'insertion sociale et de la pleine citoyenneté des personnes handicapées. Ses objectifs seront déclinés en conventions opérationnelles.

Conscients que la santé est un droit fondamental de la personne humaine, et que le handicap peut encore être source de questionnements voire de peurs, et d'obstacles aux soins, les signataires de la présente charte expriment leur détermination au service de l'accès à la santé des personnes handicapées, et à la coordination et fluidité des parcours de santé.

Ils entendent ainsi contribuer à l'amélioration, pour tous, de la qualité des soins et à l'égal accès de tous à la santé.

*(La dénomination « personne handicapée » est celle retenue par la loi ; est également proposée aux lecteurs de la présente charte l'appellation « personnes en situation de handicap » afin que soient pris en compte le cadre de vie, l'environnement et l'organisation sociale, eux même créateurs de handicaps.)*

Article 1 - Exprimer les besoins

Article 2 - Organiser l'accès aux soins et à la prévention

Article 3 - Valoriser l'accompagnement

Article 4 - Faciliter et développer l'accès aux soins ambulatoires

Article 5 - Prévenir et adapter l'hospitalisation

Article 6 - Améliorer le recours aux urgences

Article 7 - Intégrer la santé au parcours de vie des personnes handicapées

Article 8 - Faciliter le recours aux Technologies de l'Information et de la Communication

Article 9 - Construire une culture professionnelle commune

Article 10 - Mettre en œuvre et évaluer la présente charte