CENTRE HOSPITALIER
Princesse Grace

Livret d'accueil
du patient hospitalisé

Sommaire

Votre admission page 4
• Vérifier la prise en charge
• Les formalités administratives
• Les frais d'hospitalisation

Préparez votre venue page 7
• Chambre individuelle
• Forfait accompagnant
• Traitement personnel
• Consignes médicales
• Effets personnels
• Objets de valeur
• Personnes à mobilité réduite

Votre séjour page 9
• L'équipe qui vous entoure

Votre confort page 13
• La prestation hôtelière
• Votre chambre
• Vos repas

Informations utiles page 14
• Fleurs • Bruit • Sécurité incendie
• Aliments • Pourboires • Tabac
• Visites • Promenade • Courrier
• Culte • Salon de coiffure
• Bibliothèque • Boutique
• Distributeurs automatiques
• Parking • Prise en charge
• Identitovigilance

Votre sortie page 18
• Formalités administratives
• Suivi médical
• Transports
• Soins à domicile
• Transfert

• **Les Chartes** page 20

Vos droits et devoirs page 21
• Données informatisées
• Anonymat
• Activité libérale
• Accès au dossier médical
• Qualité et satisfaction
• Notre offre de soins
• Appréciation de votre séjour
• Les associations
• La recherche biomédicale
• Gestion des risques
• Prise en charge de la douleur
• Lutte contre les infections

Plan d'accès page 26

Proche de vous, un hôpital de référence

Le Centre Hospitalier Princesse Grace est le seul établissement public hospitalier de Monaco. Sa mission est d'assurer à tous les patients un accueil personnalisé, une qualité de soins et des prestations hôtelières qui correspondent à l'image de marque de la Principauté. Pour cela, les médecins et les personnels de l'établissement mettent leurs compétences au service de la population. Non seulement ils s'investissent dans une démarche qualité et sécurité des soins, mais aussi de recherche thérapeutique et diagnostique, ainsi que d'éducation thérapeutique.

Le CHPG assure une activité de proximité tout en développant des activités de référence. Il dispose d'un corps médical et d'un personnel de haut niveau et d'un plateau technique doté des équipements les plus performants (IRM, PET-Scan, radiothérapie, scanners, scintigraphie...) lui permettant d'assurer la plupart des activités, hormis la chirurgie cardiaque et la neurochirurgie. Doté d'une capacité totale de 567 lits, l'établissement a pour vocation d'accueillir principalement les patients de Monaco et des Alpes-Maritimes. L'accès aux urgences et aux soins externes est ouvert à tous.

Qualité de l'accueil et bientraitance des personnes soignées et de leur entourage font partie des valeurs fondamentales du CHPG.

Vérifiez la prise en charge, vous êtes affilié à l'assurance maladie de...

Monaco
(C.C.S.S. - C.A.M.T.I. - P.M.E.)

Présentez votre carte d'immatriculation.

• **employé de maison ou intérimaire** : présentez un certificat de présence dûment complété par votre employeur.

• **bénéficiaire de l'assurance chômage** et résident à Monaco, fournissez les 3 derniers talons ASSEDIC.

France

Présentez votre carte Vitale ou votre attestation de droits.

• **dans les Alpes Maritimes** : votre assurance maladie peut vous prendre en charge

• **hors Alpes Maritimes,** en France, en cas d'urgence : vous pouvez être pris en charge par votre régime d'assurance maladie. Pour les hospitalisations programmées, pas de prise en charge (contactez le Bureau des Admissions).

Europe
et Etats signataires de la Convention Européenne de Sécurité Sociale
(règlements européens de Sécurité Sociale)

La Principauté de Monaco n'est pas signataire de la Convention Européenne de la Sécurité Sociale. Néanmoins la Sécurité Sociale Française, dans certains cas particuliers, peut vous prendre en charge en faisant relais avec votre état d'origine. Contactez le Bureau des Admissions pour analyse de votre situation, avec votre Carte Européenne d'Assurance Maladie (ou votre carte vitale si vous habitez sur le territoire français).

Italie

Présentez-vous (ou un membre de votre famille) au Bureau des Admissions.

Hospitalisation programmée :
présentez un "MIC9"

Hospitalisation relevant de l'urgence et sur le seul territoire monégasque :
• **Touristes**
présentez un "MIC8"
• **Travailleurs frontaliers**
Le CHPG adressera un certificat d'admission en urgence à la Caisse de Compensation des Services Sociaux dont le contrôle médical statuera sur une éventuelle prise en charge des frais de séjour.

(MIC8 et MIC9 : documents établis par l'USL de votre résidence en Italie)

Assurance Privée

Vous devez être en possession d'un accord préalable délivré par votre assurance à concurrence des frais réels sur la durée prévisionnelle. Vous devez payer l'intégralité des frais tel qu'il a été prévu initialement par votre médecin.

Si vous disposez d'une Assurance privée, il vous est conseillé de prendre contact avec elle afin de vous assurer de son accord en ce qui concerne la prise en charge financière de votre séjour. Si vous le souhaitez le Bureau Des Entrées de l'hôpital pourra vous aider dans vos démarches et contacter la compagnie. Au cas où votre assurance privée refuserait de couvrir vos soins, il vous sera demandé de vous acquitter du montant des frais, et de déposer une somme dont le montant, provisoire et susceptible d'évoluer, sera calculé à partir de la discipline et de la durée prévisionnelle établie par le médecin, soit à votre enregistrement dans le cadre d'une admission programmée, soit au cours de votre séjour dans le cadre d'une admission suite à un passage par le services des Urgences.

Non assuré

Un montant correspondant à une estimation de frais prévisionnelle en fonction de la durée prévisible du séjour vous sera demandé

Vous avez une mutuelle complémentaire ou assurance complémentaire...

Présentez au Bureau des Admissions votre carte de mutuelle ou d'assurance complémentaire. Attention, certaines complémentaires n'interviennent pas en Principauté de Monaco.

www.chpg.mc

Pour tout renseignement complémentaire, merci de vous adresser au Bureau des Entrées, ouvert tous les jours de 07h30 à 18h00 (jusqu'à 19h00 pour les hôtesses)

TEL (+377) 97 98 98 10

Cas particuliers

Vous accouchez
Assurés des caisses monégasques : présentez votre "carnet maternité".

Accident du travail
• Salariés de Monaco : présentez la déclaration d'accident du travail de votre employeur

• Salariés en France : présentez la copie de la feuille d'accident du travail de votre employeur et l'original du certificat médical d'accident du travail établi par le médecin qui vous accueille

Anciens combattants et victimes de guerre
présentez votre livret de soins gratuits et la feuille portant description des invalidités

Votre admission

Les formalités administratives

Outre les documents administratifs indiqués en page 4, pensez à apporter :
- la lettre du médecin qui a prescrit l'hospitalisation,
- tous documents médicaux en rapport avec votre hospitalisation (bilans sanguins, radiographies, scanners…),
- l'ordonnance des médicaments si vous suivez un traitement.

La pharmacie de l'hôpital délivre les médicaments qui vont sont administrés.

Votre hospitalisation est programmée : vous devez présenter...

- La feuille d'admission remplie conjointement par le médecin responsable de votre séjour et vous-même
- Une pièce d'identité officielle avec photographie en cours de validité (carte d'identité, passeport, carte de séjour, permis de conduire)
- Les documents permettant la prise en charge des frais de séjour

Vous présentez une situation de handicap ? faites le savoir auprès du service concerné. Nous ferons en sorte de prendre en compte vos besoins.

Vous êtes admis en urgence :

En cas d'urgence, vous êtes installé dans une chambre sans aucune formalité préalable. Il appartient alors à un membre de votre famille de se présenter au Bureau des Entrées. Sinon les formalités seront accomplies par nos soins à votre chevet.

Les frais d'hospitalisation

Votre prise en charge médicale peut se faire soit dans le cadre de l'activité publique des praticiens, soit dans le cadre de leur activité libérale pour ceux qui y sont autorisés.

Dans le cadre de l'activité publique

Votre prise en charge est assurée par le praticien Chef de Service et son équipe médicale. Vos consultations, vos différents examens et vos actes médicaux sont facturés par l'Etablissement sous la forme d'un prix de journée fixé par le Gouvernement Princier et publié au Journal de Monaco, selon les dispositions de la convention franco-monégasque de sécurité sociale.

Dans le cadre de l'activité libérale

Le choix d'un praticien au titre de son activité libérale vous appartient. En préalable aux soins, le praticien que vous avez personnellement choisi doit vous informer de façon complète et précise des conséquences de votre choix, notamment :

• sur le montant des honoraires qui vous seront demandés, en plus du prix de journée fixé par le Gouvernement Princier.

• sur les conditions de remboursement de vos frais par votre organisme d'assurance maladie et votre régime complémentaire.

Avant votre admission, ou au plus tard dès votre arrivée dans le service, vous-même et le médecin choisi devrez remplir et signer une déclaration de choix d'activité libérale.

Pour tout renseignement complémentaire, merci de vous adresser au Bureau des Entrées ouvert tous les jours de 07h30 à 18h00 et jusqu'à 19h00 pour les hôtesses, (+377) 97 98 98 10 site web : www.chpg.mc

Préparez votre venue

La chambre individuelle

Vous avez la possibilité de demander une chambre particulière lors de votre pré-admission. Toutefois, son attribution ne sera possible qu'en fonction des disponibilités le jour de votre admission.
Un supplément journalier vous sera facturé.
Renseignez-vous auprès de votre mutuelle pour sa prise en charge éventuelle.

Le forfait accompagnant

En fonction des disponibilités, une personne proche du patient peut être autorisée à demeurer auprès de lui, moyennant le paiement d'un forfait "Hébergement accompagnant". Ce choix implique la mise à disposition d'une chambre particulière qui sera facturée en plus de l'hébergement.
Ce forfait inclut les prestations suivantes :
• couchage sur lit d'hospitalisation ou lit d'appoint,
• petit-déjeuner servi en chambre.

Les accompagnants s'étant acquitté du forfait hébergement ont la possibilité de déjeuner et/ou dîner en chambre. Les repas sont facturés en supplément.

Anonymat voir en page 21

Traitement personnel

Si vous apportez votre traitement personnel, lors de votre admission dans le service il vous sera demandé, pour des raisons de sécurité, de le remettre :
• à l'un de vos proches si vous êtes accompagné,
• aux professionnels du service dans le cas contraire.
Il sera conservé dans un lieu sécurisé le temps de votre hospitalisation et vous sera restitué le jour de votre sortie.

Consignes médicales

Selon le motif de votre hospitalisation, votre médecin vous a peut-être recommandé de suivre certaines instructions avant votre arrivée. Il est indispensable de vous y conformer.

Effets personnels

Pour améliorer votre confort, pensez à apporter vos effets personnels, nécessaire de toilette, pyjama, robe de chambre, pantoufles, linge de toilette... L'entretien du linge personnel n'est pas assuré au CHPG.
Un nécessaire de toilette ainsi que des pantoufles sont en vente auprès de votre gouvernant.

Objets de valeur

Dès votre admission, vous êtes invité à confier à un membre de votre famille les valeurs en votre possession. Vous pouvez les déposer dans le coffre de l'établissement en vous adressant aux professionnels du service. Toute valeur non retirée sera considérée comme abandonnée dans un délai de 2 ans après la sortie de l'établissement. Toutefois, si vous souhaitez les garder, elles demeureront sous votre responsabilité et il vous sera demandé de signer une décharge.
Le CHPG n'est responsable que de l'argent et des objets précieux conservés au coffre, après inventaire contradictoire contresigné.

Personnes à mobilité réduite

Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à anticiper votre venue et à vous identifier auprès du cadre du service dans lequel vous allez être hospitalisé(e). Des fauteuils roulants sont à votre disposition à l'accueil ainsi qu'à la conciergerie et à la sortie du parking pour faciliter vos déplacements. Un service de voiturettes électriques avec chauffeur est également proposé du lundi au vendredi de 8h à 19h30 afin de vous accompagner dans l'enceinte de l'établissement.

Nos équipes pluridisciplinaires mobilisent leurs compétences pour concilier vos attentes et les exigences des soins. Ceci afin de rendre votre séjour le plus agréable et le plus confortable possible.

L'équipe qui vous entoure

Tout au long de votre séjour, l'ensemble du personnel hospitalier, dans le respect du secret professionnel, concourt à :
- vous assurer un accueil et un séjour personnalisés,
- vous dispenser des soins de qualité,
- vous accompagner dans les décisions à prendre concernant votre santé.

Chaque soignant porte un badge qui indique son nom et sa fonction. En outre, la couleur des tenues renseigne sur la fonction.

Les services de soins sont placés sous la responsabilité **d'un Chef de Service** et **d'un Cadre de Santé** (p.10, photo 3) qui coordonne le travail de l'équipe soignante.

Cette équipe met en œuvre les traitements et les soins dont vous avez besoin et se tient à votre disposition pour toute information relative à votre séjour.

L'équipe est constituée de :

• **L'Infirmièr(e)** (p.10, photo 1) travaille en étroite collaboration avec l'équipe médicale et dispense les soins nécessaires à votre santé dans le respect des règles de sa pratique professionnelle.

• **L'Aide Soignant(e)** (p.10, photo 2) effectue les soins d'hygiène et de confort en collaboration avec l'infirmièr(e) et sous sa responsabilité, .

• **Les Gouvernants** (p.11, photo 10) coordonnent et renforcent la qualité des prestations hôtelières.

• **L'Hôtelièr(e)** (p.11, photo 5) s'occupe de vos repas et vous conseille dans l'élaboration de vos menus. Elle veille, en liaison avec la Diététicienne, à l'application de votre régime.

• **L'ASH** (p.10, photo 7) est chargé de l'entretien et de la propreté du service et de votre chambre.

• **La Secrétaire Médicale** (p.10, photo 8) contribue à la gestion administrative et médicale de votre dossier. Elle gère l'ensemble des plannings de rendez-vous.

En fonction de vos besoins, d'autres professionnels participent également à la qualité de votre séjour :

• **Personnel médico-technique** (kinésithérapeute, techniciens d'imagerie, de laboratoire, etc.)

• **Psychologue**

• **Sage-femme**

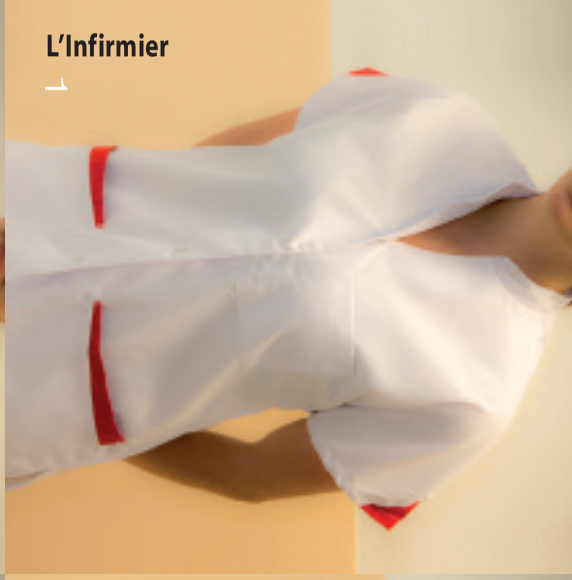
• **Personnel logistique** (transport, blanchisserie, maintenance, etc.)

• **Personnel administratif**

Le Service Social

Une Assistante Sociale peut vous aider à résoudre vos difficultés administratives, professionnelles ou familiales. Elle peut aussi faciliter la mise en œuvre des prestations nécessaires aux bonnes conditions de votre sortie (Cf. page 18). Pour la rencontrer, demandez aux infirmier(e)s, au cadre de santé ou aux médecins.

Le Brancardier
6


L'Infirmier
1

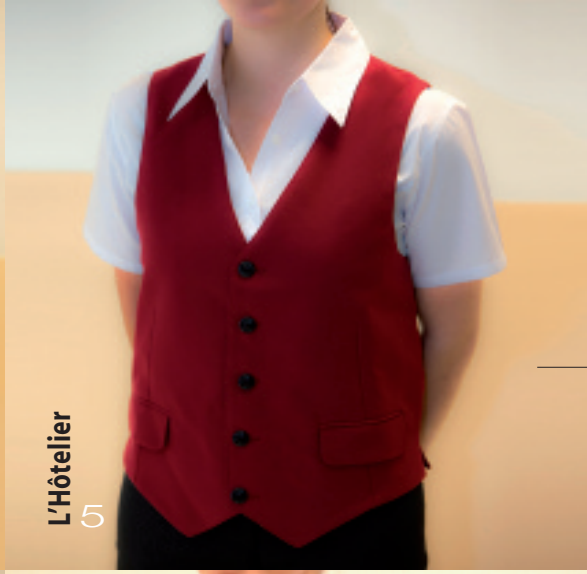
L'Agent des Services Hospitaliers
7

L'Aide Soignant
2

La Secrétaire Médicale
8

Le Cadre de santé
3

Le Kinésithérapeute 4



L'Hôtelier 5

Le Manipulateur radio 9

Le Gouvernant 10

Identifiez les professionnels qui vous entourent

- L'Infirmier
- L'Aide Soignant
- Le Cadre de santé
- Le Kinésithérapeute
- Le Brancardier
- L'Agent des Services Hospitaliers
- La Secrétaire Médicale
- Le Manipulateur radio

- L'Hôtelier
- Le Gouvernant

Bon Appétit
CENTRE HOSPITALIER

Votre confort

La prestation hôtelière

Une équipe hôtelière est à votre service de 7h à 20h, 7/7jours. Gouvernants et hôtelières ont pour mission de vous apporter confort et qualité lors de votre séjour. A cet effet, ils veillent :

- à l'entretien et l'hygiène de votre chambre
- au service restauration

Votre chambre

Dans votre chambre vous disposez :

- d'un lit modulable,
- d'un téléphone mis en fonction à votre arrivée, vous permettant d'appeler directement l'extérieur à partir de ce poste et de disposer d'un numéro de téléphone personnel,
- d'une commande d'éclairage centralisée sur la table de nuit,
- d'un téléviseur dont l'utilisation est gratuite (son usage ne doit pas porter atteinte au repos de vos voisins),
- d'un accès WIFI (notice d'utilisation à disposition auprès des professionnels).

Vos repas

Un(e) hôtelier(e) chargé(e) de la restauration dans l'unité de soins vous présentera le menu du jour et vous conseillera. Les menus sont élaborés conjointement par le responsable de la cuisine, les cuisiniers et les diététiciennes de l'établissement et validés par la Responsable Restauration-Hôtellerie. Tous nos plats sont préparés sur site dans la Cuisine Centrale de l'établissement par des professionnels qualifiés. Nos cuisiniers peuvent ainsi répondre au mieux à vos attentes culinaires.

Chaque jour, vous aurez la possibilité de personnaliser votre petit-déjeuner, en composant votre plateau d'aliments céréaliers, de produits laitiers, d'aliments plaisir, et de boissons chaudes et froides variées.
Une alimentation équilibrée contribue au rétablissement de votre santé. Si votre traitement médical nécessite un régime, un menu adapté vous sera proposé. Votre choix sera enregistré puis transmis à la Cuisine Centrale de l'établissement pour la préparation de votre repas.

En fonction du service dans lequel vous êtes hospitalisé, le personnel peut vous proposer un café après le déjeuner. Dans l'après-midi, un goûter composé d'une boisson (thé, café, chocolat, jus de fruit) et de biscuits vous sera servi.

Les particularités alimentaires liées à vos convictions et/ou à votre religion sont également prises en compte lors de la commande de vos menus.

Si vous ne souhaitez pas les propositions du menu du jour, la carte des plats fixes est à votre disposition.

WIFI
Le CHPG met à votre disposition un hotspot WIFI gratuit (selon CGU).

Fleurs
Par mesure d'hygiène, les plantes en pot ne sont pas acceptées.

Bruit
Dans le respect de chacun, il est recommandé de faire preuve de discrétion.

Sécurité Incendie
Pour éviter les risques d'incendie, des consignes précises et régulières sont données au personnel, mais nous comptons également sur votre prudence.

Aliments
Pour respecter un éventuel régime alimentaire et les règles d'hygiène, veuillez prendre conseil auprès de l'équipe de soins avant de consommer des aliments apportés par un visiteur. L'introduction d'alcool est rigoureusement interdite.

Pourboires et gratifications
Les pourboires et gratifications au personnel sont interdits.

Tabac
Le CHPG adhère au réseau Hôpital sans tabac. Il est interdit de fumer en dehors des zones autorisées.

Informations utiles

Visites
Parents et amis sont les bienvenus. Cependant, afin de préserver le repos et le calme des patients ainsi que le bon fonctionnement du service, les visites sont réglementées. Dans leur intérêt, les enfants de moins de 14 ans ne sont pas admis. Les visites ont lieu tous les jours, selon des modalités précisées par affichage à l'entrée de chaque service de soins du Centre Hospitalier Princesse Grace. Toutefois, des dérogations peuvent être autorisées à titre exceptionnel, avec l'accord du médecin responsable, lorsqu'elles ne troublent pas le fonctionnement du service.

Parking
La première heure de stationnement est gratuite. Si vous êtes hospitalisé, vous pouvez bénéficier d'un forfait. L'Hôtesse d'Accueil vous fournira un justificatif à remettre au gardien du parking à l'issue de votre séjour.

Personnes à mobilité réduite
Des fauteuils roulants sont à votre disposition à l'accueil ainsi qu'à la conciergerie et à la sortie du parking pour faciliter vos déplacements. Un service de voiturettes électriques avec chauffeur est également proposé du lundi au vendredi de 8h à 19h30 afin de vous accompagner dans l'enceinte de l'établissement.

Promenade
Si vous allez vous promener, n'oubliez pas de prévenir le service et restez dans l'enceinte de l'établissement.

Courrier
Vous pouvez recevoir du courrier et en expédier après l'avoir affranchi avec des timbres de Monaco. Consultez le Cadre de Santé du service.

Distributeurs automatiques
Des boissons et restauration en distribution automatique sont à votre disposition au pavillon Louis II et face aux Urgences.

Boutique
Située dans le hall d'entrée principal, elle vous propose journaux, revues, friandises, boissons et restauration rapide. Les horaires de la boutique sont :
• Du lundi au vendredi : 8h /18h
• Week-end et jours fériés : 11h30 / 15h

Bibliothèque
Gérée par les bénévoles de la Croix-Rouge Monégasque, une bibliothèque ambulante circule dans les services.

Culte
Un service religieux catholique, confié à un aumônier est organisé soit à la chapelle de l'hôpital, soit auprès des patients.
Les heures de messes sont les suivantes :
• Lundi, mardi, jeudi, vendredi : 11h
• Mercredi et samedi : 18h
• Dimanche : 10h
Elles sont retransmises sur le téléviseur : canal 15.
Pour toute autre confession, veuillez vous rapprocher de l'équipe soignante qui effectuera les démarches nécessaires.

Salon de coiffure
Vous pouvez vous faire coiffer
• au salon de coiffure, situé au niveau Entresol du Centre Rainier III, ouvert aux horaires suivants :
Le mardi et le mercredi : 9h30 / 17h
Le jeudi et le vendredi : 13h30 / 18h
• dans l'unité de soins si vous ne pouvez pas vous déplacer.
Le coût de la prestation sera directement réglé par vos soins à la coiffeuse.
Pour toute demande, faites le poste 955.85 ou adressez-vous à l'équipe soignante.

Prise en charge au bloc opératoire ou en secteurs interventionnels (Endoscopie, Radiologie, Cardiologie)

Selon les recommandations de la Haute Autorité de Santé, le CHPG est engagé dans une politique active de sécurité des soins avec la mise en œuvre dans ces secteurs d'activité d'une Check list.
C'est un support qui permet la vérification croisée orale et écrite des étapes nécessaires à la sécurité du patient au bloc opératoire et secteurs interventionnels de façon méthodique.
En conséquence, lors de votre passage dans l'un ou l'autre de ces secteurs d'activité vous serez sollicité par les équipes soignantes afin de décliner votre identité à plusieurs reprises, par mesure de sécurité.

Identitovigilance

Une identification fiable à toutes les étapes de votre séjour et lors de chaque venue est le garant de la sécurité et de la continuité des soins. C'est pourquoi nous avons mis en place des règles strictes pour l'identification des patients.
Lors de votre admission, il vous sera demandé de présenter un document d'identité officiel avec photographie en cours de validité.
Un bracelet d'identification vous sera proposé à votre arrivée dans le service d'hospitalisation ou lors de votre passage aux urgences.
Le contrôle de votre identité est le premier acte de soins pour les professionnels qui vous prennent en charge. Ne vous étonnez pas que les professionnels de santé vous demandent de vous identifier plusieurs fois : avant chaque acte, chaque examen, chaque soin.
Nous vous remercions de contrôler l'exactitude des informations présentes sur les étiquettes d'identification et de nous signaler toute anomalie.

Recommandations

Lors de votre passage à l'hôpital, que ce soit lors d'une hospitalisation, d'une consultation ou de la visite d'un proche, un certain nombre de règles s'impose :

- respecter les professionnels et le fonctionnement du service
- respecter le repos des autres patients, en évitant de mettre la radio ou la télévision trop fort
- ne pas dégrader le matériel ou les locaux
- se déplacer dans une tenue décente
- l'hôpital respecte tous les cultes religieux et toutes les opinions, mais il doit garantir à tous la neutralité du service public. L'expression des opinions et des croyances doit donc rester dans la sphère privée de chaque malade, sa chambre ou les lieux de culte.

Votre sortie

La date de votre sortie sera décidée par le médecin en fonction de l'évolution de votre santé.

Formalités administratives

Lors de votre départ de l'hôpital, n'oubliez pas de vous rendre au Bureau des Entrées afin de :

- Faire le point sur votre dossier administratif
- Payer le forfait journalier s'il est à votre charge et le ticket modérateur
- Si votre séjour a eu lieu dans le cadre de l'activité libérale ou privée des praticiens, une note d'honoraires complémentaires vous sera éventuellement présentée ou adressée directement par le ou les praticiens qui vous auront pris en charge
- Régler les prestations et services non compris dans l'hospitalisation (téléphone, prestations hôtelières complémentaires et lits accompagnants)
- Obtenir un bulletin de situation précisant la durée de l'hospitalisation

Par ailleurs, vous devez vous adresser, s'il y a lieu, au Service de la Recette afin de retirer vos dépôts et valeurs conservés dans le coffre du Centre Hospitalier Princesse Grace.

Suivi médical

Pour assurer la continuité de vos soins, votre sortie se prépare au cours de l'hospitalisation.

Ordonnance de sortie

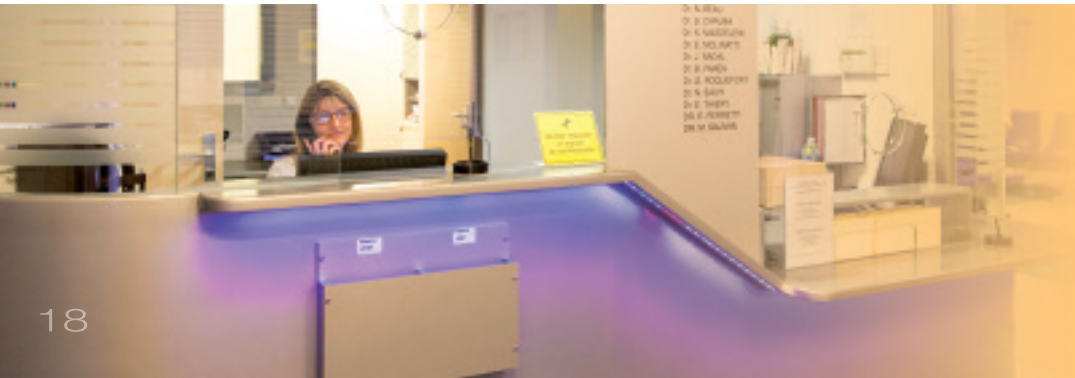
Le médecin vous remet une ordonnance portant les prescriptions pour la poursuite du traitement afin d'assurer la continuité des soins.
Dans certains cas, un rendez-vous de consultation vous est proposé. Dans tous les cas, un compte-rendu d'hospitalisation est adressé à votre médecin traitant dans les meilleurs délais.

Poursuite des soins

Si nécessaire, des soins sont prescrits par le médecin hospitalier (soins infirmiers, kinésithérapie, orthophoniste…).

Aides

Un certain nombre de prestations municipales complémentaires peuvent être mises en place pour vous aider dans votre vie quotidienne. Celles-ci (repas servis à domicile, aide ménagère, auxiliaire de vie, télé-alarme…) nécessitent deux à trois jours avant d'être effectives.



Suivi médical Urgences

En cas de modification de votre état de santé ou si besoin urgent, contactez le service des Urgences au **+377 97 98 97 69.**

Sortie contre l'avis médical

Dans ce cas, vous devez signer une attestation déchargeant l'Etablissement de toute responsabilité sur les conséquences de votre décision.

Transports

Selon votre état de santé et sur prescription médicale, le transport peut être effectué par ambulance, véhicule sanitaire léger ou taxi. La prise en charge des frais de votre transport dépend de votre assurance maladie et de votre mutuelle. S'il y a lieu, votre transport peut être organisé par le service, sachant que le choix de la compagnie vous appartient.

Hospitalisation (HAD), Service de Soins Infirmiers (SSIAD) et Toilettes à domicile (TAD)

L'Hospitalisation A Domicile (HAD) permet d'assurer des soins médicaux et paramédicaux continus, coordonnés et adaptés aux besoins en santé du patient. Elle a pour objectif d'éviter ou de raccourcir l'hospitalisation en service de soins lorsque la prise en charge à domicile est possible.

La présence permanente d'un aidant est requise pour bénéficier de la structure. L'hospitalisation à domicile est activée après une demande et protocole de soin émanant du médecin traitant ou d'un médecin hospitalier, après accord du médecin coordonnateur et des caisses sociales monégasques.

Le Service de Soins Infirmiers A Domicile (SSIAD) assure aux personnes âgées en perte d'autonomie, dépendantes ou malades, des soins d'hygiène et de confort, à l'issue d'une hospitalisation.
Une infirmière de cette unité peut prendre en charge des soins techniques si nécessaire.

Le Service des Toilettes à Domicile (TAD) est en liaison avec le Centre de coordination de gérontologie de Monaco (CCGM) qui réalise une évaluation personnalisée des besoins des usagers résidant en Principauté. L'équipe d'aide-soignantes intervient sur prescription médicale, pour les soins d'hygiène corporelle et de confort.

Vous êtes transféré dans un autre établissement

En fonction de votre état de santé,
vous pouvez être admis :
• Dans un établissement de soins de suite et de réadaptation (Centres de convalescence, Centres de rééducation, Centres spécialisés)
• Dans un établissement de soins de long séjour (maison de retraite médicalisée)

N'hésitez pas à vous renseigner auprès de l'équipe médicale et soignante ainsi que des assistantes sociales tout au long de votre hospitalisation.

Paiement en ligne
L'établissement vous encourage à régler vos frais médicaux en ligne, un service sécurisé et disponible 7j/7, 24h/24 sur notre site internet www.chpg.mc

Charte du patient hospitalisé

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

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

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

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

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

6 Exercice des droits et protection juridique de la personne : toute personne en situation d'incapacité doit voir protéger non seulement ses biens mais aussi sa personne.

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

8 Le maintien de l'autonomie, du lien social et familial est favorisé.

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

10 Le respect de la vie privée est garanti à tout patient hospitalisé ainsi que la confidentialité des informations personnelles, médicales et sociales qui le concernent. Il est interdit de filmer, photographier ou enregistrer dans l'enceinte de l'établissement. Certaines dérogations peuvent toutefois être délivrées sur autorisation expresse de la Direction de l'établissement.

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

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

13 La famille du patient hospitalisé reçoit une prise en charge adaptée en matière d'accueil, d'information et d'accompagnement.

Charte Hôpital sans Tabac

Le CHPG adhère au réseau Hôpital sans tabac. Il est interdit de fumer en dehors des zones autorisées.
Pendant votre hospitalisation, l'équipe soignante peut vous proposer des substituts nicotiniques. Une consultation pluridisciplinaire de tabacologie est également accessible. Elle est composée d'un médecin spécialisé, d'une diététicienne et d'une psychologue.

Charte approuvée en Conseil d'Administration le 27 novembre 2002, modifiée en décembre 2013

Vos droits et devoirs

Le Centre Hospitalier Princesse Grace a fait du respect des droits du patient une priorité. Ceux-ci sont inscrits dans le cadre législatif monégasque, avec les spécificités qui lui sont propres. Dans cette rubrique, vous trouverez les informations relatives aux droits et devoirs du patient.

Recueil des données informatisées

Dans le cadre de votre prise en charge administrative et médicale, ainsi que du suivi de votre dossier, le CHPG recueille par voie informatique des données nominatives vous concernant. En application de la loi l.165, art. 14 du 23/12/93, (remplacé à compter du 1/04/09 par la loi 1.353 du 4/12/08) vous pouvez exercer un droit de rectification des données vous concernant en adressant un courrier au Directeur du CHPG.

Transmission et utilisation des données informatisées

Les données recueillies dans le cadre de votre prise en charge administrative et médicale par le CHPG peuvent être transmises à des organismes extérieurs et utilisées dans le cadre de recherches dans le domaine de la santé ou de réseaux de santé auxquels le CHPG adhère. Si vous refusez la transmission et l'utilisation de vos données informatisées vous pouvez exercer votre droit d'opposition par écrit auprès du Directeur du Centre Hospitalier Princesse Grace.

Non divulgation / Anonymat

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander au Bureau des Entrées ou au Cadre de Santé de l'Unité la non divulgation de votre présence dans l'établissement. Aucune indication sur votre présence ne sera donnée à qui que ce soit. Cela implique que vous préveniez votre entourage de la non-divulgation de votre présence.

Activité libérale

Pour une hospitalisation ou lors du séjour, le choix de prise en charge à titre libéral se fait au travers d'un imprimé administratif *"déclaration de choix de prise en charge à titre libéral"* que vous devez compléter et signer et qui doit recevoir le consentement signé du ou des médecins choisis. Pour une consultation et/ou un examen spécifique, le choix de prise en charge à titre libéral se fait lors de la prise d'un rendez-vous. Les tarifs et honoraires pratiqués par les médecins autorisés à l'exercice de l'activité libérale doivent faire l'objet d'une information préalable par le ou les médecins choisis, y compris l'éventuel dépassement des tarifs conventionnels.

Qualité et satisfaction

Le CHPG est engagé dans l'amélioration continue de la qualité et de la sécurité des soins à travers des démarches de certification.

Accès au dossier médical

En Principauté de Monaco, *(loi 1.353 du 4/12/08, modifiant la loi 1.165 du 23/12/93 réglementant les traitements d'informations nominatives, et l'Ordonnance souveraine 2.230 du 19/06/09)*, le patient peut avoir accès aux informations médicales le concernant. L'ensemble des informations relatives au traitement et aux soins qui vous ont été délivrés est rassemblé dans un dossier personnalisé, dont le contenu est couvert par le secret médical. Vous pouvez accéder directement ou par l'intermédiaire de votre médecin à votre dossier médical, en adressant une demande écrite au Directeur du Centre Hospitalier Princesse Grace. Si vous souhaitez recevoir des copies, une participation aux frais vous sera demandée.

Plus d'informations sur www.chpg.mc / Rubrique "Vos droits et devoirs"

Appréciation de votre séjour

Nous espérons que votre séjour vous a donné toute satisfaction. Votre avis nous est précieux pour permettre l'amélioration constante de nos prestations, c'est pourquoi un questionnaire de sortie vous est remis dans le service. Nous vous remercions de bien vouloir le remplir car il est important pour nous et vous.

Vous pouvez faire part de toute difficulté, réclamation ou plainte à travers ce questionnaire ou bien par courrier adressé au Directeur de l'établissement. Vos remarques seront analysées et transmises aux professionnels concernés pour mener des actions correctives.

Le cas échéant, vous pouvez être mis en relation avec un médiateur désigné par la CMAPP (Commission de Médiation et d'Amélioration de la Prise en Charge du Patient) dont le rôle consiste à écouter et satisfaire vos attentes.

- Algologie
- Anesthésie - Réanimation
- Cardiologie - Soins intensifs de cardiologie
- Centre de dépistage anonyme et gratuit
- Centre monégasque de dépistage
- Centre de gérontologie clinique Rainier III
- Centre de la mémoire
- Centre de transfusion sanguine
- Chirurgie ambulatoire
- Chirurgie générale et digestive
- Chirurgie orthopédique
- Dermatologie
- Echographie
- Endocrinologie - Diabétologie - Nutrition
- Epidémiologie et hygiène hospitalière
- Explorations fonctionnelles de neurologie
- Gynécologie
- Hépato gastro entérologie
- Hôpital de jour
- Hospitalisation et soins infirmiers à domicile
- IRM
- Laboratoire de biologie
- Maternité - Obstétrique
- Médecine interne - Hématologie - Oncologie
- Médecine nucléaire
- Médecine physique et rééduc. fonctionnelle
- Neurologie
- Néphrologie - Dialyse
- O.R.L maxillo-faciale
- Ophtalmologie
- Orthopédie-Traumatologie-Consultations
- Pathologie
- Pédiatrie - Néonatalogie
- Pet-Scan
- Pharmacie
- Pneumologie
- Psychiatrie
- Radiologie
- Radiologie interventionnelle
- Radiothérapie
- Rhumatologie
- Scanographie
- Services de spécialités médicales
- Monaco Princess Grace Check-up Unit
- Unité d'hospitalisation de courte durée
- Unité mobile de soins palliatifs et supportifs
- Urgences adultes et pédiatriques
- Urologie - Lithotripsie
- Voyageurs - Infectiologie

Les associations

La Croix-Rouge Monégasque
Aider, réconforter et distraire les personnes hospitalisées, tels sont les objectifs de l'équipe de la Croix-Rouge Monégasque. Pour y parvenir, des bénévoles se relaient régulièrement dans les services pour une distribution de bonbons, de magazines, de livres... Les fêtes traditionnelles (Noël, les Rois, Fête des Mères) sont souvent célébrées en présence d'un membre de la Famille Princière.
Président : SAS Albert II
Tél : (+377) 97 98 99 00 - poste 3391

Écoute Cancer Réconfort
1 av. des Castelans, 98000 MONACO
Présidente : Mme Garino
Espace Mieux-Etre à Cap d'Ail (Fontvieille) :
L'Atalante, Bloc B, Rdc - Tél : 06 80 86 04 33

GEMLUC (Groupement des Entreprises Monégasques dans la Lutte contre le Cancer)
15 av. de Grande-Bretagne - MC 98000 MONACO
Présidente : Dr Béatrice Brych
Tél : (+377) 93 30 98 60

JATALV (Jusqu'Au Terme Accompagner La Vie)
6 rue des Açores, 98000 MONACO
Président : M. Louis Vecchierini
Tél : 06 68 526 520 - www.jatalvmonaco.com

ILCO Côte d'Azur
Association intervenant auprès des patients stomisés pour les aider à la réinsertion psychologique, familiale et sociale.
- au CHPG : Tél : (+377) 97 98 98 39
- ILCO C.A. France : Tél : (+ 33) 04 93 52 25 08

www.ilcoazur.asso.fr

Les SMILEYS
Soutien ludique et adapté aux enfants (pédiatrie et urgences pédiatriques)
AMADE Monaco
Tél : (+377) 97 77 86 73

En juillet 2015, le CHPG a obtenu une certification sans réserve ni recommandation avec la note maximale A par la Haute Autorité de Santé française (HAS).

La recherche biomédicale

La recherche clinique est l'une des missions du Centre Hospitalier Princesse Grace. Son but est de faire progresser les techniques de soins et de diagnostic. Elle peut s'effectuer de différentes façons :

• En recueillant les informations contenues dans votre dossier médical. Ces informations seront utilisées de façon confidentielle. Après anonymisation, elles feront l'objet de traitements statistiques. Vous disposez à tout moment d'un droit d'accès et de rectification aux informations recueillies dans le cadre de ces recherches. Vous pouvez exercer ces droits ou vous opposer à l'utilisation des données vous concernant en adressant une demande écrite à la Direction des Affaires Médicales, de la Coopération Internationale et de la Recherche du CHPG.

• En réalisant des analyses sur des tissus ou du sang prélevés dans le cadre de vos soins. Vos prélèvements peuvent ne pas être utilisés en totalité pour établir le diagnostic ou assurer votre suivi médical. Sauf opposition de votre part, les échantillons restants seront conservés pour des programmes de recherche. Vous pouvez vous opposer à la conservation et à l'utilisation de vos échantillons en adressant une demande écrite à la Direction des Affaires Médicales, de la Coopération Internationale et de la Recherche du Centre Hospitalier Princesse Grace.

• En vous proposant de participer à l'évaluation de nouveaux médicaments, dispositifs médicaux, méthodes d'administration ou de nouvelles techniques de diagnostic ou de traitement... Dans ce cas, votre médecin vous expliquera l'objectif, le déroulement et les risques de la recherche et rien ne pourra être entrepris sans votre accord écrit. Vous serez libre de mettre fin à la recherche à tout moment.

Toutes ces recherches sont autorisées par des commissions spécifiques qui s'assurent de leur conformité avec la réglementation.

Gestion des risques

Le Centre Hospitalier Princesse Grace s'attache à délivrer à chaque patient les soins nécessaires qui lui assureront le meilleur résultat, conformément à l'état actuel de la science, au moindre risque et pour sa plus grande satisfaction. La gestion des risques a pour objet de prévenir l'apparition d'événements indésirables associés aux soins et, en cas de survenue d'en analyser les causes, pour atténuer ou supprimer les effets dommageables et mettre en œuvre des mesures permettant d'éviter qu'ils ne se reproduisent. L'analyse des observations des patients et des évènements indésirables déclarés par les professionnels est un facteur important de la politique d'amélioration permanente des prestations fournies à tous les patients.

Prise en charge de la douleur

Les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous informer sur ses causes.

Il faut savoir que :
• la douleur n'est pas une fatalité, la supporter n'apporte rien et peut altérer la santé.
• la douleur peut être prévenue et traitée, même si nous ne pouvons pas garantir l'absence totale de douleur.
• la douleur n'existe pas sans raison, les équipes soignantes en rechercheront les causes afin d'y remédier autant que faire se peut.
• l'expression de votre douleur peut être multiple. Parlez-en avec les soignants.

Le CLUDS (Comité de Lutte contre la Douleur et pour les Soins palliatifs) mène une réflexion permanente sur la prise en charge des douleurs et l'état des connaissances de leur traitement.

Douleurs post-opératoires
Le Département d'Anesthésie-Réanimation assure et maîtrise les techniques validées dans cette indication, relayées par les services où vous êtes hospitalisé.

Douleurs chroniques rebelles
• Patients externes, des consultations "douleurs chroniques" sont assurées par un algologue, en relation avec les différents spécialistes et votre médecin traitant afin d'assurer une prise en charge globale et multidisciplinaire
• Patients hospitalisés, les services d'hospitalisation traitent ces douleurs grâce à des personnels soignants formés, à des médecins algologues et à des techniques médicales validées

Soins palliatifs

Une équipe pluridisciplinaire peut intervenir à la demande des services, familles ou patients. Elle assure une prise en charge globale médico-psycho sociale et spirituelle.

Lutte contre les infections liées aux soins

Le CHPG a mis en place des moyens efficaces de lutte contre les Infections liées aux soins (IAS). Il est en effet doté d'un service d'hygiène et d'un Comité de Lutte contre l'infection.

Le CHPG effectue :
• une surveillance des taux d'infection du site opératoire et des infections en réanimation.
• une enquête annuelle de prévalence des infections nosocomiales de tout l'établissement .
• une surveillance épidémiologique des bactéries multirésistantes.
En fonction des résultats de ces surveillances, des actions de prévention sont menées par le service d'épidémiologie et d'hygiène hospitalière.
Des formations en hygiène hospitalière sont assurées à chaque personne nouvellement recrutée et régulièrement à tout le personnel.

Dans tous les services de soins, la politique de prévention des IAS repose sur des protocoles de soins élaborés avec les équipes et régulièrement évalués par des audits. Dans chaque service il existe un correspondant en hygiène, spécifiquement formé et impliqué, chargé de faire le lien entre son équipe et le service d'hygiène hospitalière.

Enfin, le service d'épidémiologie et d'hygiène hospitalière est impliqué dans différents autres travaux contribuant à la prévention des IAS, parmi lesquels les conseils sur l'antibioprophylaxie et l'antibiothérapie, les techniques de prévention en cas de travaux, ou la surveillance bactériologique de l'environnement. La mise en place de ces mesures a permis à l'établissement d'obtenir de bons scores lors du calcul d'indicateurs de lutte contre les IAS depuis de nombreuses années.

Accès en provenance de Nice

- par la moyenne corniche en suivant le boulevard du Jardin Exotique
- par l'autoroute prendre la sortie 56, puis suivre la direction Monaco
- par le train, puis le bus

Accès en provenance de Menton

- par l'autoroute prendre la sortie 58, puis suivre la direction Monaco
- par le train, puis le bus

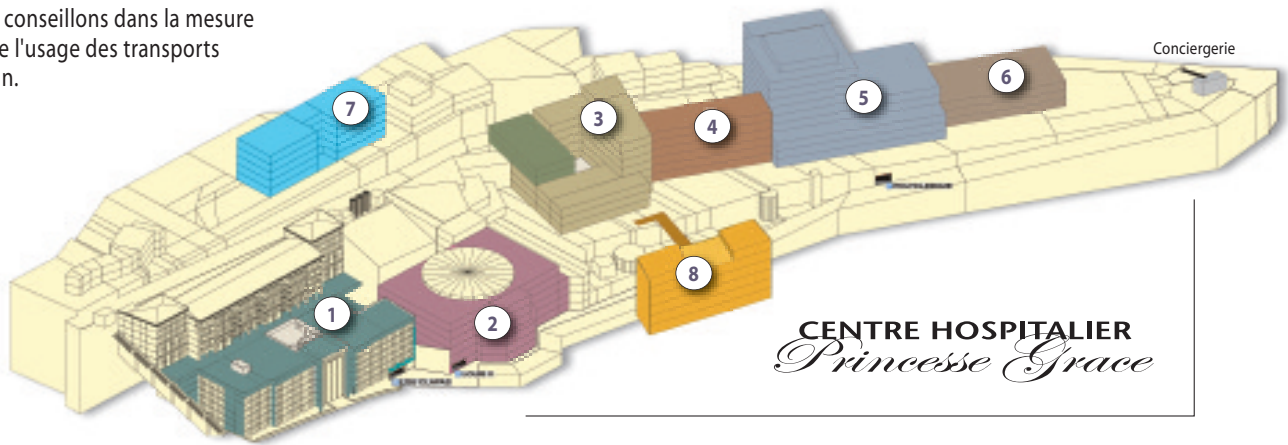
L'accès du public en voiture n'est pas autorisé aux abords du bâtiment. Nous vous conseillons dans la mesure du possible l'usage des transports en commun.

Navette La navette interurbaine dessert gratuitement les résidences A Qietüdine et Cap Fleuri ainsi que le Centre Rainier III. Vos familles et vos proches peuvent l'utiliser pour accéder au plus près du bâtiment (2 arrivées et 2 départs quotidiens, horaires disponibles à l'accueil).

Bus Lignes de bus 2, 3 et 5 de la Compagnie des Autobus de Monaco.

Parking Vous pouvez emprunter les parking "Visiteurs" du CHPG.

1 Bâtiment Lou Clapas
2 Pavillon Louis II
3 Tour Maternité
4 Pavillon Princesse Grace
5 Pavillon Princesse Charlotte
6 Pavillon Constantinescu
7 Centre Rainier III
8 Tamaris



www.chpg.mc

CENTRE HOSPITALIER
Princesse Grace

avenue Pasteur, MC 98000 Monaco +377 97 98 99 00

SEPTEMBRE 2016 - GROUPE EXPRESSION - CRÉATION GRAPHIQUE MARIE DEBOVE - CRÉDIT PHOTOS : PALAIS PRINCIER, CHPG, FOTOLIA, PHILIPPE FITTE