

Bienvenue à L'Institut Mutualiste Montsouris

Votre séjour

La chambre

Si vous souhaitez bénéficier de la télévision, de l'accès internet par WiFi ou d'une ligne téléphonique, nous vous remercions de vous adresser aux hôtesses d'accueil.

Pour vous joindre par téléphone, vos proches devront composer le 01 56 61 62 33.

Attention à vos objets de valeur

Nous vous recommandons de mettre tous vos objets de valeur dans le coffre mis à votre disposition à cet effet. Merci de prévenir le personnel lorsque vous quittez votre chambre.

Les visites de vos proches

Les visites sont autorisées entre 14 h et 20h (16h et 20h en maternité et 24h/24 en réa), les matinées étant consacrées aux soins. Conseillez à votre entourage de ne pas se rendre à votre chevet en trop grand nombre. Les enfants de moins de 15 ans ne sont pas autorisés à visiter les patients, sauf cas particuliers, notamment les frères et sœurs de nouveau-nés.

Vos interlocuteurs sont identifiables :

chaque professionnel intervenant auprès de vous est identifié sur son vêtement professionnel ce qui vous permet de connaître son nom et sa fonction et de faciliter vos échanges.

Interprètes :

Chaque département dispose d'un annuaire qui recense les personnes de l'IMM parlant plusieurs langues étrangères susceptibles de vous aider bénévolement dans vos échanges avec vos interlocuteurs à l'hôpital.

Pour mieux lutter contre les infections, utilisez régulièrement le produit hydro-alcoolique.

Un distributeur est installé dans chaque chambre pour vous et vos visiteurs .

Attention aux chutes.

Deux tapis antidérapants sont disponibles dans votre salle de bain pour l'intérieur et l'extérieur de votre douche. Soyez vigilant.

Une cafétéria, située au 1^{er} étage dans le hall d'accueil, propose des boissons chaudes et froides, des viennoiseries et des sandwiches, du lundi au vendredi de 7h30 à 18h et les samedis, dimanches et jours fériés de 11 à 18h.

Un kiosque «presse» est situé dans le hall d'accueil, (journaux, magazines, livres, cartes de téléphone...) il est ouvert du lundi au vendredi de 7h 30 à 18h et les samedis, dimanches et jours fériés de 11 à 18h.

Une liste d'hôtels situés à proximité est disponible auprès des hôtesses dans le hall d'accueil.

Un projet novateur à l'IMM : le patient debout.

Un nouveau mode de transfert en salle d'intervention est déployé depuis octobre 2014 dans la structure d'ambulatoire de l'Institut Mutualiste Montsouris. Il s'agit du transfert des patients valides «debout jusqu'au bloc opératoire ». Ils sont accompagnés à pied par un brancardier et dans une tenue respectant leur intimité. Cet accompagnement adapté et personnalisé à chaque patient concernera les départements d'urologie, de gynécologie et de chirurgie digestive à partir d'octobre 2015 et tout l'hôpital à partir de janvier 2016.

Les avantages et bénéfices de cette nouvelle organisation.

Cette innovation qui préserve la dignité et l'autonomie des patients permet une diminution du temps d'attente grâce à une meilleure efficacité du bloc opératoire. C'est un concept simple mais révolutionnaire qui existe déjà dans quelques hôpitaux. Les patients interrogés dans ces structures sont satisfaits à plus de 98% par cette prise en charge qu'ils estiment moins stressante.

Les patients à mobilité réduite sont transférés au bloc opératoire en fauteuil ou brancard

Contactez un médecin

Vos proches peuvent rencontrer un médecin durant votre hospitalisation. Parlez-en avec l'équipe soignante.

Le service social est à votre disposition pour vous conseiller et vous aider à résoudre vos difficultés (séjour en maison de convalescence, aide à domicile). Un accompagnement psychosocial peut se faire, à votre demande ou à celle de votre entourage, en vue de vous soutenir durant votre suivi médical.

Pour contacter le service social, renseignez-vous auprès du cadre infirmier.

L'ELI (**Espace Ligue Information**) est destiné à optimiser l'accueil, l'information et l'orientation des patients et de leurs proches, en complément de ce que les équipes de l'IMM font au quotidien. Il est aussi le relai des campagnes de prévention sur le cancer. Patients, proches et visiteurs, vous êtes tous les bienvenus sans rendez-vous dans cet espace réservé à l'accueil en cancérologie.

Les lundis de 14 à 19h et les mardis et jeudis de 11 à 17h.

Des informations sur le déroulement de votre séjour sont disponibles gratuitement sur la télévision de votre chambre. Vous pourrez en prendre connaissance une fois que vous serez installé dans votre chambre.

L'IMM et ses équipes

L'Institut mutualiste Montsouris est classé parmi les meilleurs établissements français.

L'IMM, c'est :

- un personnel compétent et permanent, 24 h/24,
- une prise en charge globale et pluridisciplinaire par un médecin et/ou un chirurgien expérimenté qui suit le patient tout au long de son séjour,
- Un département de réanimation polyvalente et un plateau technique performant bénéficiant des dernières technologies,
- d'excellentes conditions de sécurité, des locaux adaptés aux personnes handicapées ou dépendantes.

Classements nationaux

L'hebdomadaire Le Point (août 2015) a fait paraître son classement des 50 meilleurs hôpitaux et cliniques de France. L'Institut Mutualiste Montsouris est classé :

-34^e sur les 50 meilleurs hôpitaux de France (46^e en 2014).

-5^e en Ile de France (10^{ème} en 2014)

L'Institut mutualiste Montsouris opère une belle progression et remonte de 12 places dans le classement national. Il est notamment n°1 sur le cancer de la prostate, il est également n°1 pour le cancer du poumon et 2^e pour les cataractes.

Les conditions de votre séjour

A l'Institut Mutualiste Montsouris, près de 1 200 personnes regroupées en 60 métiers travaillent directement ou indirectement pour vos soins. Les équipes, pluridisciplinaires et à temps plein, travaillent en étroite collaboration, assurant la continuité des soins 24 h/24.

L'équipe soignante

L'équipe du département médical ou médico-chirurgical qui vous prend en charge est composée :

- d'un médecin ou chirurgien responsable de département,
- de médecins et de chirurgiens spécialistes,
- de cadres infirmiers qui assurent la gestion des soins au quotidien,
- d'infirmier(e)s qui dispensent les soins en collaboration avec les aides-soignant(e)s,

En Maternité, vous serez prise en charge par des sages-femmes, des puéricultrices et des auxiliaires de puériculture.

La responsable du secrétariat médical et son équipe la gestion de votre dossier médical et l'envoi des différents comptes rendus médicaux à vos médecins traitants.

En fonction de vos besoins, kinésithérapeutes et diététiciennes peuvent intervenir durant votre hospitalisation.

D'autres métiers concourent à la qualité et à la sécurité de votre séjour :

- les personnels des services médico-techniques (laboratoires, imagerie, bloc opératoire...),
- les personnels des services administratifs (bureau Réception-Hospitalisation, hôtesse d'accueil, archives, standard...),
- les brancardiers,
- les équipes des services de maintenance du matériel médical et du bâtiment,

L'hôtellerie et la restauration sont confiées à des prestataires spécialisés dans le secteur de la santé.

Contactez un médecin

Vos proches peuvent rencontrer un médecin durant votre hospitalisation. Parlez-en avec l'équipe soignante.

Le service social est à votre disposition pour vous conseiller et vous aider à résoudre vos difficultés (séjour en maison de convalescence, aide à domicile). Un accompagnement psychosocial peut se faire, à votre demande ou à celle de votre entourage, en vue de vous soutenir durant votre suivi médical.

Pour contacter le service social, renseignez-vous auprès du cadre infirmier.

L'ELI (Espace Ligue Information) est destiné à optimiser l'accueil, l'information et l'orientation des patients et de leurs proches, en complément de ce que les équipes de l'IMM font au quotidien. Il est aussi le relai des campagnes de prévention sur le cancer. Patients, proches et visiteurs, vous êtes tous les bienvenus sans rendez-vous dans cet espace réservé à l'accueil en cancérologie.

Les lundis de 14 à 19h et les mardis et jeudis de 11 à 17h.

Votre sortie

Dans la plupart des cas vous sortirez le matin avant 11h.

Vous devez passer ou envoyer une personne de votre entourage au bureau Réception-Hospitalisation afin de régler votre situation administrative ou comptable. On vous y remettra vos bulletins de sortie.

Les ordonnances et les autres documents nécessaires vous seront remis au moment de votre sortie ainsi que, le cas échéant, des documents d'information nécessaires au suivi de votre traitement. N'oubliez pas de demander les documents personnels, médicaments, (radiographies, traitement médical) que vous avez apportés en début d'hospitalisation.

Si vous souhaitez quitter l'établissement avant la fin du séjour programmé, vous devrez signer une demande de sortie contre avis médical.

Le retour à domicile.

Si votre état le justifie et sur prescription médicale, un bon de transport pour un taxi conventionné ou VSL (Véhicule Sanitaire Léger) vous sera remis dans l'Unité de Soins où vous êtes hospitalisé. Vous devrez être muni de l'original de l'attestation de vos droits fourni par votre centre de Sécurité Sociale datant de moins de 6 mois pour éviter une avance de frais. L'hôtesse du hall d'accueil peut également vous appeler un taxi dont la course sera à votre charge.

La qualité à l'IMM

La certification est une procédure d'évaluation externe d'un établissement de santé indépendante de l'établissement et de ses organismes de tutelle. Mise en œuvre par la HAS (Haute Autorité de Santé), cette procédure a lieu périodiquement. Elle permet d'instaurer des « démarches qualité » au sein des établissements de santé.

Le patient a une place centrale dans cette démarche.

Si la certification participe à la qualité et à la sécurité des soins dispensés par les établissements de santé, elle contribue également à l'information du patient.

Les résultats de l'Institut Mutualiste Montsouris.

La dernière visite de certification de la HAS date de janvier 2012, **l'établissement a été certifié sans réserve**. Le rapport définitif est à la disposition du public sur le site de l'HAS. La prochaine certification aura lieu en 2016.

Nous prenons soin de vous

L'IMM est organisé pour prévenir, surveiller et lutter contre les risques pouvant survenir à l'hôpital. L'IMM dispose d'un Comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN) et d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (EOH).

L'EOH, en relation avec le CLIN, établit les protocoles d'hygiène. Depuis l'ouverture de l'IMM, le CLIN surveille en permanence les différents indicateurs ministériels de lutte contre les infections nosocomiales.

Le relais sur le terrain est assuré dans les départements par un correspondant médical et des infirmières correspondantes en hygiène à qui vous pouvez vous adresser à tout moment.

Vos droits

Confidentialité

Aucune information ne sera transmise à votre entourage sur votre état de santé, à moins que vous n'ayez mentionné les coordonnées d'une personne de confiance. Sachez par ailleurs que tous les personnels de l'IMM sont tenus au secret professionnel, ainsi qu'il est précisé dans le règlement intérieur disponible auprès du cadre.

Accès aux informations médicales

Les médecins ou les personnels soignants habilités vous informeront de votre état de santé, des examens et des traitements qui vous seront proposés. Votre consentement aux traitements et aux soins doit vous être demandé par le médecin. Cette information sera portée dans votre dossier médical. En vertu de la loi du 4 mars 2002, les principaux éléments de votre dossier vous seront remis à votre sortie.

Selon la réglementation, le délai de conservation du dossier du patient adulte est de 20 ans.

Les dossiers sont conservés par une entreprise habilitée.

A distance de votre séjour, vous pourrez avoir besoin d'informations contenues dans votre dossier ; n'hésitez pas à les demander par écrit auprès de la Direction, avec copie de votre carte d'identité. (Demandez le formulaire au personnel soignant).

Les informations médicales vous concernant sont transmises au médecin responsable de l'information médicale à l'IMM ; elles sont protégées par le secret médical.

Droit d'accès aux informations administratives

Conformément à la loi du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, et du décret du 27 juillet 1994, vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des informations à caractère personnel contenues dans notre système d'information. Vous pouvez exercer ce droit par l'intermédiaire d'un médecin désigné par vous.

Prélèvements et recherche

Au cours de votre hospitalisation, des prélèvements biologiques pourront éventuellement être effectués. Ces prélèvements sont nécessaires pour établir un diagnostic et adapter le traitement qui vous sera proposé.

Si tous vos prélèvements ne sont pas utilisés, les échantillons restants seront conservés au sein du Centre de Ressources Biologiques (CRB) de l'IMM. Conformément aux recommandations de l'INCA (Institut National du Cancer) : une partie sera conservée pour une éventuelle utilisation ultérieure dans le cadre de votre traitement, une autre partie pourra être utilisée pour la recherche scientifique, dans le respect de la confidentialité, sauf si vous exprimez votre opposition à cette utilisation après en avoir été dûment informé(e) par l'équipe qui vous prend en charge.

Aucun examen de vos caractéristiques génétiques ne sera réalisé sans votre consentement écrit.

Lors de votre hospitalisation, il est possible que l'on vous propose de participer à une recherche clinique. N'hésitez pas à poser toutes les questions que vous jugerez utiles au médecin et à l'équipe de recherche qui vous prendra en charge : votre participation reste entièrement libre.

Don d'organes

Vous pouvez disposer d'une carte de donneur d'organe dans les accueils des consultations.

Principales règles à observer de votre part

Pour préserver le repos des autres patients, il convient d'user avec discrétion des appareils de radio et de télévision, de limiter les communications téléphoniques tard dans la nuit et de respecter les heures de visites.

Il est formellement interdit de fumer dans l'établissement.

Pour des raisons d'hygiène, vous ne devez pas vous faire apporter des denrées alimentaires et boissons.

Le culte

Le personnel de l'IMM s'engage à respecter la volonté du patient, sa dignité, ses opinions et croyances. Vous pouvez rédiger des directives anticipées pour le cas où vous seriez un jour hors d'état d'exprimer votre volonté.

Un lieu de recueillement est accessible par tous les patients 24h/24 au 4^e étage, accès 1.

Un ministre du culte peut se rendre à votre chevet. Il vous suffit d'en exprimer le désir auprès du personnel soignant.

Catholique : Père Jean-Pierre Bouchain 01 56 61 74 18 ou 01 45 35 61 65

Jean-Loup Garnier : 06 37 83 76 17 du lundi au samedi de 14h à 17h

Protestant : Pasteur Philippe Hamon 01 64 94 80 11 ou 06 17 80 64 68

Orthodoxe : Eglise Grecque Orthodoxe (01 47 20 82 35)

Eglise Russe Orthodoxe : 01 42 73 05 03 ou 01 42 27 37 34

Juif : Rabbin Isaac Kapetas : 01 43 28 30 37
Rabbin Maurice Nezri : 01 42 73 36 29

Musulman : Mosquée de Paris : 01 45 35 74 47
Mosquée de Belleville Paris 11^e : 01 48 06 08 46

Bouddhisme : Pagode de Bodhivansa 01 60 06 44 98
Pagode de Créteil : 01 42 07 85 60

Temple chinois : Paris 13^e 01 45 82 06 01
Un lieu de recueillement est à votre disposition au 4^e étage.

Prévenir et soulager la douleur

L'ensemble du personnel s'engage à prendre en charge votre douleur et à la soulager le mieux possible, notamment dans le cadre du Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD).

Une plaquette d'information vous sera remise au début de votre hospitalisation. Le traitement de votre douleur dépend aussi de vous. N'hésitez pas à en parler au personnel soignant.

Les patients s'expriment

Dans un souci de performance et de qualité et afin de répondre au mieux à vos besoins, un questionnaire de satisfaction vous est remis à la fin de votre séjour.

Les résultats de ces indicateurs de satisfaction des patients sont consultables sur notre site internet et dans le hall d'accueil.

Vos remarques ou suggestions sont pour nous des opportunités d'amélioration. Une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQPC) permet de promouvoir un dialogue constructif entre l'IMM et ses patients. La mise en place de la CRUQPC permet d'aborder tous les thèmes touchant à la satisfaction des usagers, à l'amélioration de la qualité de la prise en charge et à la maîtrise de nos risques, avec les représentants des usagers.

Les membres de la CRUQPC sont :

Jean-Michel Gayraud, directeur général, président de la commission

Dr Thierry Perniceni, chirurgien digestif, médiateur médical et président de CME

Dr Clarisse Berroeta, médecin anesthésiste, médiateur médical suppléant

Brigitte Bertotto, chargée de l'organisation des soins, médiateur non médical

Amina Mekkaoui, responsable des archives, médiateur non médical suppléant

Jean-Didier Rain, représentant de la Ligue contre le cancer, représentant des usagers
(tél. : 01 45 66 58 19)

Rodolphe Halama, représentant de l'association « Le LIEN », représentant des usagers
(tél. : 06 75 86 10 12)

Old'Up (Béatrice Valentin – tél. : 06 82 23 85 49 et Geneviève Dolivet : 06 29 73 86 96)

Christine Pinaton, coordonnateur de la gestion des risques

Aline Morel, responsable assurance qualité et relations usagers

Si durant votre séjour, vous avez des remarques ou des critiques à formuler, il est préférable de se rapprocher en premier lieu du personnel du département où vous êtes soigné(e), de l'encadrement ou du médecin responsable afin de trouver une solution adaptée.

Les patients s'expriment

Si durant votre séjour, vous avez des remarques ou des critiques à formuler, il est préférable de se rapprocher en premier lieu du personnel du département où vous êtes soigné(e), de l'encadrement ou du médecin responsable afin de trouver une solution adaptée.

Néanmoins si, pour différentes raisons, cela n'apparaît pas possible, vous pouvez prendre contact avec la [commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge](#) (CRUQPC) qui permet de promouvoir un dialogue constructif entre l'IMM et ses patients. Toutes vos remarques ou suggestions sont pour nous des opportunités d'amélioration.

Jean-Michel Gayraud, directeur général est le président de la commission, catherine.gotti@imm.fr

Aline Morel est responsable assurance qualité et relations usagers : aline.morel@imm.fr

La médiation en milieu hospitalier n'a pas pour finalité d'éviter le recours contentieux mais de garantir les conditions d'un dialogue.

C'est un dispositif de dialogue rigoureux et doté d'un processus structuré. Il facilite l'expression des éléments d'un conflit par chaque personne impliquée, une reconnaissance réciproque et, si possible, la recherche par elle de solutions qui leur conviennent.

Une demande de médiation peut être formulée auprès de la cellule qualité/relations usagers

Soutenez l'IMM

Engagez vous à nos côtés en devenant donateur de l'Institut Mutualiste Montsouris.

La plupart des équipes médicales de l'IMM sont reconnues dans les classements nationaux. Pour continuer à soigner et former au plus haut niveau, nous avons besoin de vous.

Les projets qui ont besoin de votre soutien :

➤ **développer les ateliers d'art thérapie du service de psychiatrie de l'adolescent.**

Le département de psychiatrie spécialisé dans l'accueil des adolescents en difficulté, offre à ses patients la possibilité d'activités d'art thérapie et de médiations culturelles qui ont besoin du soutien de vos dons. Grâce à vous, nous pourrions créer un atelier de sculpture animé par un artiste professionnel et répondre ainsi à l'appel de leur jeunesse avide de faire parler les silences ? Créer, c'est résister aux contraintes et à la démesure. Donner, c'est devenir médiateur et passeur de créativité.

➤ **Optimiser l'accompagnement des patients atteints de cancer.**

En 2014, un lieu d'accueil des patients atteints de cancer a été créé à l'IMM. Plus de 700 personnes y trouvent chaque année une écoute, du réconfort, de l'information, des conseils. Ce lieu n'est ouvert qu'à mi-temps faute de moyens.

Aidez-nous à financer le poste d'un professionnel formé pour que ce lieu soit ouvert tous les jours. Grâce à votre générosité, plus de patients pourront être accompagnés tout au long de leur maladie.

➤ **Soutenez l'innovation.**

Le développement des équipements médicaux de pointe et des matériaux de plus en plus sophistiqués qui améliorent la qualité des interventions et des suites «post-opératoires» sont encore

plus nécessaires mais de plus en plus coûteux. Votre générosité permet d'offrir à nos patients le meilleur confort.

Retrouvez tous les détails de ces projets sur notre site internet, dans la rubrique « soutenez-nous ».

66% des sommes versées sont déductibles de vos impôts

Si vous donnez 50 euros, votre don ne vous coûtera en réalité que 17 euros.

Vous pouvez faire un don en ligne sur notre site internet sécurisé, ou un chèque au nom de l'IMM en précisant le projet que vous souhaitez soutenir.

Suivez l'Institut Mutualiste Montsouris sur Facebook et Twitter

