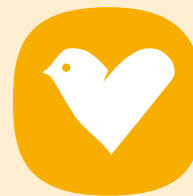


AMBROISE PARÉ

CLINIQUE BÉTHUNE-BEUVRY



VOTRE LIVRET D'ACCUEIL



La Clinique Ambroise Paré vous souhaite la bienvenue

La Direction, l'équipe médicale et l'ensemble des personnels vous souhaitent la bienvenue au sein de la Clinique Ambroise Paré.

Vous pouvez être assuré(e) que nous mettons tout en œuvre pour vous apporter des soins de qualité dans un environnement technique moderne et rendre votre séjour le plus agréable possible.

Nous mettons à votre service le dévouement et la compétence de nos équipes médicales, paramédicales, logistiques et administratives.

Ce livret conçu à votre intention, vous apporte une meilleure connaissance de la clinique ainsi que les informations et conseils destinés à faciliter votre séjour.

Nous vous remercions de la confiance que vous nous témoignez et vous souhaitons un prompt rétablissement.

La Direction



Présentation de l'établissement

La clinique Ambroise Paré est un établissement de santé privé. Elle est installée à BEUVRY au sein d'un pôle de santé regroupant le Centre Hospitalier de BETHUNE, le Centre de Radiothérapie Pierre CURIE et le Centre d'Imagerie Médicale IMALLIANCE.

Les installations de la Clinique offrent aux patients confort et modernité de l'hébergement, performance du plateau technique et qualité d'accueil et des soins.

La localisation de la clinique favorise une prise en charge globale et coordonnée des patients, en complémentarité avec les moyens et les compétences des autres acteurs de soins présents sur le Pôle de Santé de BEUVRY.

Notre offre de soins

La Clinique AMBROISE PARE assure un large éventail d'interventions chirurgicales, avec le souci constant d'offrir une qualité de soins optimale :

- Chirurgie digestive et viscérale
- Chirurgie coelioscopique
- Chirurgie hépatique
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie thoracique
- Chirurgie de l'obésité morbide
- Chirurgie orthopédique et traumatologique
- Chirurgie ORL
- Chirurgie cancérologique
- Chirurgie stomatologique et maxillo-faciale

De nombreuses spécialités médicales sont également assurées :

- Chimiothérapie
- Gastroentérologie
- Endoscopies digestives et bronchiques
- Endocrinologie
- Cardiologie
- Polysomnographie
- Pneumologie

La Clinique AMBROISE PARE a su réunir une équipe chirurgicale, médicale et paramédicale complète, qualifiée qui s'attache à conjuguer qualité des soins, des services et un sens du contact humain. La taille humaine de notre structure (90 lits) permet d'établir une vraie proximité et d'être à l'écoute du patient.





Des équipes autour de vous

Pendant votre séjour, vous serez entouré(e) de personnels qualifiés identifiables (Le nom et la qualification de chacun sont mentionnés sur le vêtement de travail).

Une équipe de praticiens spécialisés assure votre prise en charge médicale et vous donne toutes les indications relatives à votre état de santé.

Les responsables des services, en collaboration avec les médecins, ont en charge l'harmonisation, la coordination et l'organisation des services de soins qui vous prennent en charge.

Les infirmiers(ères) sont chargé(e)s de vos soins de jour comme de nuit, de l'organisation des soins prescrits par le médecin ou de ceux relevant de leur propre rôle.

Les aides-soignant(e)s assurent les soins d'hygiène et de confort, pratiquent certains soins courants et répondent à vos besoins essentiels.

Les agents de services hospitaliers gèrent l'entretien des chambres et des locaux des services.

Les brancardiers facilitent vos déplacements lors de vos examens.

Les secrétaires médicales assurent la gestion des dossiers médicaux et des rendez-vous de consultation.

Le personnel de restauration assure la coordination des repas entre la cuisine et les services.

Deux diététiciennes assurent la prise en charge thérapeutique des régimes prescrits par le médecin.

Dans les services médico-techniques exercent des manipulateurs de radiologie, des techniciens de laboratoires, des pharmaciens et préparateurs en pharmacie, des infirmières de bloc opératoire... Ils contribuent également à la qualité de votre prise en charge.

Vous pouvez avoir recours à une psychologue sur demande, ainsi qu'un référent diplômé « prise en charge de la douleur ». Des masseurs-kinésithérapeutes interviennent également sur prescription du médecin.

Enfin, de nombreux autres professionnels se mobilisent pour être à votre service notamment pour l'entretien des équipements, la gestion administrative de votre séjour...

La clinique est également un terrain de stage pour de nombreux professionnels en cours de formation. Vous rencontrerez notamment des étudiants en soins infirmiers, des élèves aides-soignants et autres...

L'ensemble du personnel de l'établissement est astreint au secret médical et administratif ainsi qu'à l'obligation de réserve. Toutes les informations vous concernant sont conservées dans une stricte confidentialité.





Votre Arrivée

Lors de votre arrivée à la Clinique, présentez-vous à l'hôtesse d'accueil qui vous orientera vers le service des admissions pour compléter votre dossier d'admission.



Pour votre prise en charge administrative, n'oubliez donc pas de vous munir de :

- Une pièce d'identité (carte d'identité / passeport...)
- Pour un enfant, apporter votre livret de famille ainsi que les pièces d'identité des parents
- Votre carte vitale à jour ou de tout autre document attestant de vos droits (CMU, ACS,...) et de votre prise en charge de mutuelle
- Votre dossier d'admission complété (à présenter lors de votre consultation d'anesthésie)
- Un moyen de paiement.

Si vous êtes victime d'accident du travail, vous devez fournir en complément, l'attestation remise par l'employeur.

Si vous n'êtes pas en mesure de fournir tous les justificatifs à l'entrée, invitez un membre de votre famille ou un de vos proches à se présenter au service des admissions durant votre séjour, muni des pièces manquantes afin de régulariser votre dossier administratif.

Identitovigilance Patient, acteur de votre sécurité !

Le risque d'erreur d'identité sur la personne n'étant pas acceptable, les patients doivent donc prendre conscience de l'importance de cette vigilance qui se traduit par :

- Un bracelet d'identification vous sera remis à l'admission et posé par un personnel soignant.
- La prise de renseignements d'identification lors de chaque hospitalisation, consultation, acte...
- La vérification systématique et répétée, à chaque étape de vos soins, quand vous passez d'un service à un autre, quand vous passez d'un soignant à un autre, ...

Comprendre cela, c'est accepter la répétitivité des vérifications par chaque professionnel de santé. Ainsi vous devenez vous aussi, acteur de la sécurité des soins!



Cas particulier des mineurs et majeurs protégés

La présence du père, de la mère ou du tuteur est indispensable lors de l'entrée et de la sortie d'un enfant. Le formulaire unique de consentement à l'anesthésie et aux soins/chirurgie complété et signé par les deux parents est exigé, y compris pour les situations de parents séparés si les deux parents détiennent l'autorité parentale.

La présence continue d'un adulte est demandée pour l'hospitalisation d'un enfant. Si l'hospitalisé(e) est un majeur protégé, il (elle) devra être accompagné(e) du tuteur ou curateur justifiant de ses droits sur la personne.

Consignes préopératoires

Respectez scrupuleusement les consignes données par votre médecin et par votre anesthésiste au cours de la consultation (hygiène, absence de maquillage, jeûne, arrêt du tabac, etc.), faute de quoi, votre intervention pourra être annulée.

N'hésitez pas à les questionner.

Nous vous rappelons notamment de bien prendre vos deux douches préopératoires, la première la veille de l'intervention et la seconde le matin de l'intervention et de revêtir des vêtements propres.

Ces consignes sont détaillées en pages 15 et 16 de ce livret.

Prise en charge par le personnel soignant

Vous serez accueilli(e) et pris(e) en charge par l'équipe soignante qui veillera à votre installation dans le service, dans les meilleures conditions possibles.

Pensez à apporter et à remettre à l'infirmière les documents médicaux en votre possession (carte de groupe sanguin, radiographies, biologies...), ainsi que votre dernière ordonnance médicale ou la liste des médicaments que vous prenez actuellement.

À votre arrivée dans le service, vous confierez ces médicaments à l'infirmière, qui gèrera votre traitement habituel après validation médicale. Nous vous recommandons également d'éviter et de signaler toute automédication (prise d'aspirine, d'anti-inflammatoire...).

Dépôts d'argent et d'objets de valeur

Nous vous conseillons vivement de ne pas apporter d'effets personnels, ni d'objets de valeur (y compris alliance). Veillez à vous limiter uniquement aux objets utiles à votre séjour.

Vous avez la possibilité de déposer votre argent et vos objets de valeur au coffre de la Clinique. Le personnel vous assistera dans cette démarche. Si vous décidez de les conserver, l'établissement ne pourra être tenu pour responsable en cas de perte ou de vol.



Votre Hospitalisation

Les frais de votre hospitalisation comprennent les frais de séjour, les honoraires des praticiens, le forfait journalier hospitalier et les suppléments hôteliers.

Les frais fixés et pris en charge par les organismes d'Assurance Maladie obligatoire

Les frais de séjour

(établis sous la responsabilité de la clinique)

Ils couvrent les soins courants, les frais d'hébergement et les coûts d'utilisation du plateau technique (bloc opératoire...) de la Clinique ainsi que les prestations relatives aux produits sanguins et médicaments. Leur montant forfaitaire est fixé par arrêté ministériel, en fonction des caractéristiques médicales de votre hospitalisation.

Les actes médicaux

Les honoraires des praticiens (sauf compléments d'honoraires), frais de laboratoires, de radiographies...

Les honoraires des praticiens sont fixés par l'assurance maladie en fonction de la classification commune des actes médicaux.

Les frais pouvant être pris en charge par votre assurance complémentaire, votre mutuelle (CMU le cas échéant) ou restant à votre charge

Le forfait journalier hospitalier

Il s'agit de votre contribution réglementaire aux frais d'hébergement des établissements de santé. Son montant est fixé par arrêté ministériel. Il est facturé du jour d'entrée au jour de sortie compris. Vous devez le régler même si vous êtes pris en charge à 100%. Votre mutuelle ou complémentaire santé peut le couvrir, consultez-la avant votre hospitalisation.

Vous en êtes exempté(e) :

- Si vous êtes invalide de guerre, assuré bénéficiant de l'article 115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de guerre
- Si vous êtes hospitalisé(e) suite à un accident du travail ou à une maladie professionnelle
- Si vous êtes hospitalisée à partir du 6e mois de grossesse.



Le ticket modérateur

Il correspond à la partie des frais non remboursée par la Sécurité Sociale.

Celui-ci peut-être pris en charge par votre mutuelle ou complémentaire santé. Consultez-la avant votre hospitalisation afin de connaître vos droits au remboursement du ticket modérateur.

Si vous ne possédez pas de mutuelle ou de complémentaire santé, vous devez payer 20% des frais de séjour et des honoraires.

La Participation Assuré (PAS)

Il s'agit de votre contribution réglementaire au titre de la réalisation d'actes médicaux lourds et coûteux. Une seule participation est due par séjour. Votre mutuelle ou complémentaire santé peut la couvrir, consultez-la avant votre hospitalisation. Si la mutuelle ne couvre pas, le PAS est à la charge du patient, d'un montant de 24 €.

Les compléments d'honoraires des praticiens

Des compléments d'honoraires sont susceptibles de vous être demandés, avec information et devis préalables, par certains praticiens, exerçant en secteur conventionné à honoraires libres (dit secteur 2). Ceux-ci se tiennent à votre disposition pour vous donner toute information avant l'intervention (la clinique ne saurait être mise en cause par les caisses d'Assurance Maladie à propos des tarifs pratiqués par les praticiens).

Les compléments d'honoraires éventuels peuvent être pris en charge par votre mutuelle ou complémentaire santé partiellement ou totalement, mais en aucun cas par l'Assurance Maladie. Consultez-la avant votre hospitalisation afin de connaître vos droits au remboursement. Dans tous les cas, nous vous demanderons d'avancer les frais de compléments d'honoraires à votre sortie.

Les suppléments hôteliers

La Clinique met à disposition des chambres à confort particulier (chambre individuelle disposant de sanitaires, équipée de lit électrique à hauteur variable, télévision...), justifiant la facturation d'un supplément journalier, pouvant être pris en charge partiellement ou totalement par votre mutuelle, mais en aucun cas par l'Assurance Maladie.

À votre demande, l'établissement peut vous fournir diverses prestations hôtelières (repas, nuit accompagnant, ...), restant à votre charge. Vous trouverez toutes les informations sur le feuillet « Tarifs des prestations hôtelières » accompagnant ce livret.

Si vous n'êtes pas assuré social, la Clinique sera dans l'obligation de laisser à votre charge l'intégralité des frais de séjour et honoraires. En accord avec le chirurgien, une caution vous sera demandée le jour de votre entrée. Dans certains cas, le chirurgien pourra prendre la décision d'annuler l'intervention.



Votre Séjour

Accompagnement

Pour les services de chirurgie et de médecine, il est possible de rester auprès du patient (en chambre particulière uniquement), selon avis médical (excepté pour le secteur de surveillance continue).

Boissons

Un espace « convivialité » avec distributeurs de boissons et petites collations est à votre disposition dans le hall d'accueil.

Courrier

Le personnel du service vous remettra les mandats, lettres ou paquets qui peuvent vous être adressés. Invitez vos correspondants à bien mentionner vos noms et prénoms ainsi que le service dans lequel vous séjournez.

Linge

La fourniture et l'entretien du linge personnel ou de toilette ne sont pas assurés par la Clinique. Les patients doivent apporter leur nécessaire dès leur entrée.

Outre les effets personnels, il est vivement conseillé de prévoir : le linge et les vêtements nécessaires à la durée du séjour, y compris le nécessaire de toilette. Il est interdit de laver le linge dans les lavabos.

Journaux

Si vous souhaitez vous procurer les journaux locaux, ceux-ci sont en vente à l'accueil.

Religions

Les ministres du culte de toute confession ont accès à la Clinique et seront autorisés à rendre visite aux personnes qui en font la demande.

Repas

Les menus sont élaborés avec le concours d'une diététicienne et sont adaptés à votre état de santé et à vos besoins nutritionnels.

Les accompagnants ont la possibilité de commander des repas.

Les demandes sont à formuler avant 10h pour le déjeuner et avant 15h pour le repas du soir. Renseignez-vous auprès de l'infirmière du service.





Sonnette

La sonnette d'appel se trouvant à la tête de votre lit et dans les sanitaires vous permet de demander l'aide d'un personnel soignant.

N'hésitez pas à appeler en cas de besoin... sans perdre de vue l'importance des tâches de notre personnel.

Téléphone

Toutes les chambres des services de chirurgie et médecine sont équipées de téléphone, vous permettant de joindre vos proches ou d'être joint directement, sans passer par le standard.

Si vous souhaitez utiliser ce poste téléphonique, veuillez-vous adresser à l'accueil. Les tarifs pour les frais de raccordement et les communications téléphoniques sont indiqués sur le feuillet « Tarifs des prestations hôtelières » accompagnant ce livret. Le calme et le repos contribuent à votre rétablissement.

C'est pourquoi nous vous demandons de limiter vos communications après 21h.

Télévision

Vous pouvez profiter au sein de la Clinique d'un bouquet de chaînes de télévision. Vous pouvez également écouter la radio et disposer de la Wifi (voir condition sur la fiche prestations hôtelières).

Tenue

Ne circulez pas en dehors de votre étage en robe de chambre ou pyjama.

Visites

Vos proches sont les bienvenus. Sauf avis médical contraire, les visites sont autorisées l'après-midi de :

- 14h00 à 18h00 en chirurgie.
- 15h00 à 18h00 en unité de soins continus.



Votre Sortie

Le médecin est toujours le meilleur juge de votre état de santé. C'est en fonction de cet état qu'il fixe la date de votre sortie.

Sortie contre avis médical

Si vous demandez à sortir contre l'avis médical, une information précise sur les risques encourus vous sera délivrée par le médecin et le personnel soignant. Nous vous demanderons de signer le formulaire de sortie contre avis médical, confirmant votre décision. En cas de complication ou de dégradation de votre état de santé, la Clinique se dégagera alors de toute responsabilité.

Bulletin de situation

Lors de votre départ, n'oubliez pas de passer au service des admissions pour signer et récupérer votre certificat de séjour précisant la durée de votre hospitalisation. Il est nécessaire à la perception de vos indemnités journalières et au remboursement de vos frais de transport.

Transports sanitaires

Si votre état de santé nécessite un moyen de transport approprié (ambulance, transport assis professionnalisé, etc.), la prescription médicale le précisera, le transport pourra alors être pris en charge par les organismes d'Assurance maladie. Cependant, s'il s'agit d'un transport inter-hospitalier soit vers un autre établissement de santé, le transport est pris en charge par la clinique et est effectué par la compagnie d'ambulances partenaire. Si l'utilisation d'un véhicule non sanitaire, taxi ou voiture particulière, est suffisante, les frais engagés pourront être remboursés sous réserve des conditions habituelles de prise en charge du transport des patients.

Poursuite de votre traitement

Si un traitement doit être poursuivi, votre médecin traitant recevra des documents qui lui permettront d'assurer la continuité de vos soins (compte-rendu d'hospitalisation, compte-rendu opératoire...).

À votre sortie, vous êtes priés de le contacter pour assurer la suite de votre traitement.

Dans certaines conditions et en accord avec vous, le médecin peut prescrire, pour assurer la continuité des soins et la surveillance médicale, une hospitalisation à domicile, un séjour en maison de convalescence ou dans une structure de moyen ou long séjour.

Questionnaire de sortie

Votre satisfaction est notre préoccupation. C'est pourquoi un questionnaire de sortie vous est remis à votre admission. Il est destiné à recueillir vos suggestions et vos observations sur votre séjour. Nous vous remercions de bien vouloir le remplir le jour de votre sortie et le déposer dans l'urne prévue à cet effet à l'accueil. Votre réponse aura d'autant plus de valeur qu'elle sera signée. Toutefois, vous avez la possibilité de conserver l'anonymat si vous le souhaitez.

L'ensemble des réponses sera étudié et il en sera tenu compte pour améliorer les conditions d'hospitalisation. Les résultats des évaluations sont accessibles sur demande.

La Clinique intègre également le dispositif ESATIS. Lors de votre admission, avec votre accord, la secrétaire recueillera votre adresse mail. Quelques jours après votre sortie, vous recevrez une enquête de satisfaction en ligne, sous l'égide du Ministère de la Santé et de la HAS. Merci de bien vouloir consacrer un peu de votre temps pour y répondre.



Devoirs du patient et recommandations

Moyens de stationnement

La Clinique Ambroise Paré dispose d'un parking, pour accueillir consultants et visiteurs.

Nous vous demandons de bien vouloir respecter les délimitations prévues pour les places de parking et laisser libres les emplacements réservés afin de faciliter l'accès du site aux véhicules de secours et ainsi garantir la sécurité de tous.

Clinique sans tabac

En application des dispositions réglementaires, il est interdit de fumer et de vapoter dans l'établissement (y compris dans les chambres), pour des raisons de sécurité.

L'usage des cigarettes électroniques est également interdit à l'intérieur du bâtiment. En cas d'incident, votre responsabilité pourra être engagée pour non respect de cette consigne de sécurité.

Consignes d'incendie

Toutes les dispositions réglementaires en matière de sécurité incendie sont respectées dans notre établissement.

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans les circulations. En toute situation, il est important de conserver son calme, de prévenir le personnel (si vous décelez des fumées ou odeurs suspectes) et de suivre les instructions du personnel en cas d'alerte au feu.



Les droits et informations du patient

Droit à l'information du patient

Vous avez le droit d'être informé(e) sur votre état de santé. Les informations que le médecin vous fournira vous permettront de prendre librement, avec lui, les décisions concernant votre santé. Toutefois, votre volonté d'être tenu dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic sera respectée, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Dans le cas où un dommage associé aux soins surviendrait (ex : implant défectueux), les professionnels de la Clinique s'engagent à vous fournir une information claire, loyale et appropriée, et à mettre tout en œuvre pour vous accompagner et vous assurer une prise en charge globale et suivie.

Téléphones portables

Les téléphones portables doivent être maintenus en position arrêt, en raison des risques de perturbation des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques.

Propreté et respect des biens

Respectez la propreté que le personnel vous garantit chaque jour. Ne jetez pas de papiers ou autres objets divers dans les services et par les fenêtres des chambres : votre responsabilité pourra être engagée pour les dommages que vous pourriez causer aux tiers par votre négligence. De plus, il est déconseillé de conserver dans les chambres des restes de repas ou aliments périssables qui peuvent provoquer des intoxications alimentaires. Les fleurs sont interdites dans les chambres. Il est également interdit de faire entrer des animaux dans l'établissement.

Toutes dégradations provoquées par les personnes hospitalisées seront à leur charge.

Courtoisie

La personnalité et la dignité de chacun doivent être respectées. La plus grande courtoisie est demandée à tous. Veuillez garder fermées les portes de vos chambres. Pour le repos de tous, veuillez réduire le volume de vos radios et télévisions. Aucune agression verbale ou physique, tant à l'égard des patients qu'à celui du personnel, ne sera tolérée.

Personne à prévenir

La personne à prévenir est la personne qui sera avertie en cas d'aggravation de votre état de santé. Dès votre arrivée, merci de nous indiquer les coordonnées de la personne à prévenir.

Personne de confiance

Lors de votre admission, vous pouvez désigner par écrit une personne de confiance pour la durée de l'hospitalisation. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou le médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information à cette fin. Si vous le souhaitez, cette personne peut vous accompagner dans vos démarches et assister aux entretiens médicaux afin de vous aider dans vos décisions. Bien entendu, vous conservez toujours la possibilité de désigner une personne à prévenir, qui peut être différente de la personne de confiance.

Directives anticipées

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté. Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Des informations plus détaillées sur comment rédiger vos directives anticipées sont disponibles en page 18.

Anonymat

Si vous souhaitez que votre présence au sein de notre établissement ne soit pas divulguée, vous pouvez être hospitalisé(e) sous anonymat. Dans ce cas, veuillez le préciser dès votre pré-admission auprès du personnel du service.

Conservation et accès au dossier médical

(Art L1111-7, R1111-2 à R1111-9 du CSP)

Un dossier médical comportant toutes les informations de santé vous concernant, est constitué au sein de chaque établissement.

Si vous le souhaitez, vous pouvez accéder à ces informations en adressant un courrier à la direction de la clinique. Ces informations vous seront communiquées après un délai de 48 h et dans les 8 jours suivant votre demande (ou 2 mois si votre dossier date de plus de 5 ans).

Vous avez la possibilité de consulter ces informations directement sur place en vous faisant accompagner ou non d'un médecin ou par l'intermédiaire d'un médecin de votre choix.

La consultation des données sur place est gratuite. Si vous souhaitez en obtenir la photocopie, les frais de reproduction et le cas échéant d'envoi, seront à votre charge. Votre dossier médical est conservé pendant 20 ans suivant votre dernier passage dans l'établissement (et jusqu'au 28ème anniversaire pour un mineur ou 10 ans après un décès).

Traitement informatisé des données

Dans le cadre de votre prise en charge au sein de la Clinique Ambroise Paré, des données à caractère personnel vous concernant ont fait l'objet d'un traitement automatisé. Ces données sont ainsi traitées sous la responsabilité de notre établissement et protégées par le secret médical. Elles sont collectées directement auprès de vous, de votre famille lors de votre prise en charge ou indirectement auprès de professionnels de santé. Les données collectées, hébergées par la Clinique Ambroise Paré de manière sécurisée, sont au seul usage de l'établissement et de ses partenaires dans le seul intérêt de votre prise en charge. Vous disposez d'un droit d'accès aux informations vous concernant. Vous avez également le droit de vous opposer ou d'en limiter l'utilisation sous réserve du respect des contraintes réglementaires en adressant un courriel au délégué à la protection des données à l'adresse suivante : direction@clinique-beuvry.fr

Relation avec les Usagers - CDU

Conformément aux art. R. 1112-91 à 94 du code de la santé publique, la Clinique met à votre disposition plusieurs moyens pour vous exprimer. Si vous avez une remarque à émettre, l'équipe du service reste votre interlocutrice privilégiée et le premier lieu d'écoute et d'information. Les possibilités de réclamations ne doivent intervenir qu'en cas de défaut de dialogue avec le personnel.

En cas de défaut de dialogue, vous avez la possibilité de consigner votre réclamation dans le registre des plaintes et réclamations, disponible à l'accueil sur simple demande. Vous avez également la possibilité d'adresser à la direction un courrier expliquant les raisons de votre insatisfaction. La Clinique s'efforcera de donner suite à votre demande dans les meilleurs délais.

Vous pouvez également saisir la Commission Des Usagers (CDU). Cette commission veille au respect des droits des usagers, facilite leurs démarches et contribue à l'amélioration de la qualité de la prise en charge et de l'accueil des personnes malades et de leurs proches. Elle examine l'ensemble des plaintes et des réclamations formulées par les usagers et est informée des suites qui leur sont données. Son rôle est de vous indiquer les voies de conciliation et de recours gracieux ou juridictionnels dont vous disposez.



Nos engagements pour la qualité et la sécurité des soins

Démarche Qualité

La qualité et la sécurité des soins sont un axe central de la stratégie de la Clinique. Notre établissement a été officiellement certifié par la HAS (Haute Autorité de Santé), organisme indépendant de certification*. Notre démarche qualité est notamment abordée par le cœur du métier : la prise en charge du patient. Il s'agit de favoriser les bonnes pratiques, d'évaluer les besoins et de fixer des objectifs réalistes. Notre démarche d'amélioration de la qualité s'appuie également sur l'évaluation de votre satisfaction et de vos attentes. Les professionnels de la Clinique poursuivent leurs efforts pour améliorer la qualité et la sécurité des soins au quotidien.

* Rapport consultable sur le site internet de la Haute Autorité de Santé (HAS).

Des évaluations régulières et le suivi d'indicateurs sont utilisés pour piloter et veiller à la sécurité des soins et la satisfaction de nos patients.

Comme tous les établissements de soins, la Clinique Ambroise Paré fournit des données permettant le calcul des indicateurs de qualité des soins généralisés et de lutte contre les infections nosocomiales par la Haute Autorité de Santé (HAS) et le Ministère de la Santé. Ces résultats sont consultables sur le site internet QualiScope et en annexes de ce livret.

Prise en charge de la douleur

La Clinique Ambroise Paré a fait de la prise en charge de la douleur une priorité. Un Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD) a été créé.

Sa mission principale est d'informer et de former les professionnels à la prévention, au traitement et au soulagement de votre douleur. Un infirmier diplômé « référent douleur » est également à votre disposition. Pour plus d'information sur la prise en charge de la douleur, rendez-vous en page 17.

Toute personne s'estimant victime d'un préjudice du fait de l'activité de l'établissement peut saisir cette commission en adressant un courrier à la direction de la Clinique. Vous pourrez trouver la liste des membres composant cette commission ainsi que son fonctionnement dans les annexes de ce livret.

Lutte contre les Infections Associées aux Soins

La Clinique met en œuvre une politique de prévention des infections contractées en milieu hospitalier, appelées « Infections Associées aux Soins » (IAS). Ces infections peuvent apparaître au cours ou à la suite d'une hospitalisation. Leur risque de survenue est important lorsque votre santé est fragile.

La Clinique s'engage activement pour lutter contre ces infections. Le Comité de Lutte contre les Infections Associées aux Soins (CLIAS), composé d'une équipe pluridisciplinaire, se réunit 3 fois par an et définit un programme d'actions annuel qui porte sur :

- Des actions prévention, de surveillance (suivi des infections, contrôle de l'environnement par des prélèvements...),
- Des actions de formation (hygiène des mains, rappels sur les bonnes pratiques et maintien des compétences en hygiène des professionnels),
- Des actions d'évaluation des pratiques professionnelles (audit sur l'hygiène des mains...).

Une Équipe Opérationnelle d'Hygiène, appuyée par le CLIAS, est chargée de la mise en œuvre de ce programme d'action.

Nous sommes tous acteurs dans la lutte contre les infections. C'est pourquoi votre aide, nous est précieuse. Les médecins et les personnels soignants seront amenés à vous demander de respecter certaines règles comme une hygiène corporelle rigoureuse, avant toute intervention chirurgicale, le lavage des mains régulier...

Un rappel des consignes préopératoires d'hygiène est disponible en pages 15 et 16.

Pour les visiteurs, il est également recommandé de :

- Se laver rigoureusement les mains
- Éviter de toucher le matériel médical
- Respecter la propreté des locaux et utiliser les toilettes visiteurs
- Ne pas s'asseoir et ne rien déposer sur votre lit
- Ne pas apporter de fleurs ou de denrées alimentaires
- Limiter le nombre de visiteurs
- Respecter les consignes spécifiques du personnel.

Pour tout renseignement complémentaire, vous pouvez consulter le personnel des services.

Sécurité transfusionnelle

Durant votre séjour, il est possible que vous ayez besoin d'être transfusé(e). L'hémovigilance est un élément de la sécurité transfusionnelle.

Elle comporte entre autres le signalement de tout effet indésirable lié ou susceptible d'être lié à l'usage thérapeutique de produit sanguin. Pour assurer cette vigilance, un Comité de Sécurité Transfusionnelle et d'Hémovigilance (CSTH) a été mis en place au sein de la Clinique.

Vous aussi, en tant que patient, vous pouvez agir pour améliorer la sécurité transfusionnelle. Si vous avez été transfusé(e) pendant votre séjour, il vous sera recommandé à votre sortie, de réaliser une recherche d'anticorps irréguliers post-transfusionnelle (RAI), 4 semaines après la transfusion. Cet examen de suivi vous sera prescrit soit par le médecin prescripteur de la transfusion, soit par votre médecin traitant. Grâce à cet examen post-transfusionnel et à la communication des résultats aux professionnels de santé, vos transfusions sont plus sûres. Pour toute question, n'hésitez pas à vous rapprocher du personnel soignant.



Consignes préopératoires d'hygiène

Le risque zéro n'existe pas, cependant certaines mesures permettent de réduire le risque infectieux. Il est important d'appliquer les consignes données par le personnel soignant. Cette coopération est indispensable pour atténuer les risques d'infections postopératoires.

La dépilation

Afin d'éviter toute irritation de la peau au niveau de la zone à opérer, nous vous recommandons de ne pas vous raser la veille de l'intervention, ni d'utiliser de crème dépilatoire (risque d'allergie).

Suivi nutritionnel

Pour optimiser la coordination entre les professionnels concernés par la prestation alimentation- nutrition, la Clinique a mis en place une instance : le Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition (CLAN). Elle a pour mission entre autre, de participer à l'amélioration de la prise en compte de la composante nutritionnelle dans la prise en charge des patients, notamment les patients fragilisés ou dénutris.

Engagement dans le Développement Durable

En tant qu'établissement de santé, la Clinique Ambroise Paré a un rôle de promotion des valeurs du développement durable.

Dans ce cadre, la Clinique adhère au C2DS (Comité pour le Développement Durable en Santé), qui est une association créée par des professionnels de santé d'établissements publics et privés, ayant pour objectif de sensibiliser les établissements du Développement Durable et à les encourager/aider à mettre en place une démarche dans ce domaine. Cette adhésion permet à la Clinique d'accéder à différentes ressources pédagogiques (dont un outil d'autodiagnostic), à des formations spécialisées...

La Clinique a également créé en interne un Comité de Développement Durable.

Il a pour mission entre autre, de mener des actions pour la maîtrise énergétique, l'optimisation de la gestion des déchets, l'amélioration de la qualité de vie au travail... L'objectif est d'impulser une dynamique « santé-environnement » par une approche durable et responsable.

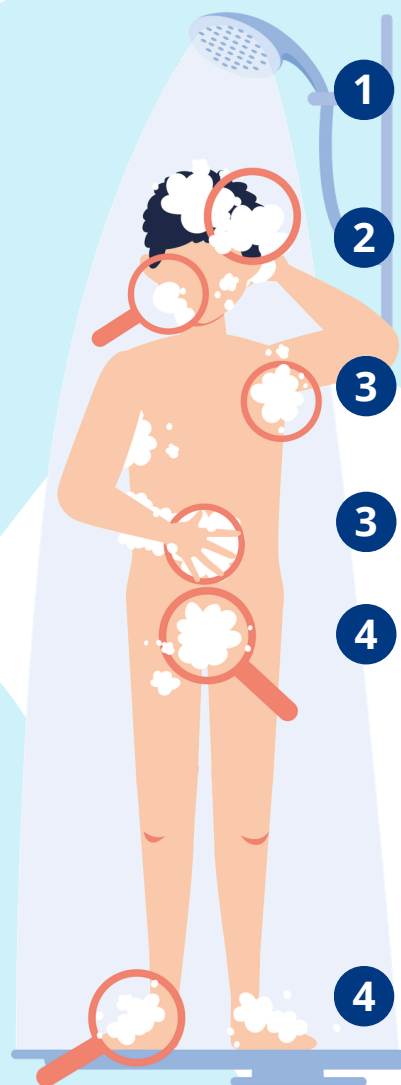
La douche préopératoire

La douche préopératoire est un véritable soin. Elle doit être prise la veille au soir de l'intervention et le matin de l'intervention. Voici comment procéder :

1. Mouiller soigneusement l'ensemble du corps, les cheveux compris. *A noter : les cheveux seront lavés uniquement lors de la 1ère douche.*
2. Frotter la tête et les cheveux avec le savon antiseptique prescrit, ne pas rincer
3. Savonner le corps et les bras en insistant sur les aisselles et le nombril, ne pas rincer
4. Continuer le savonnage de la région génitale et des jambes en insistant sur le pli interfessier et les orteils
5. Rincer abondamment du haut de la tête au bas du corps
6. Renouveler ce savonnage une seconde fois en respectant les mêmes étapes
7. Rincer à nouveau abondamment

Se sécher avec une serviette propre. Mettre des vêtements propres. Se laver les dents pendant au moins 3 minutes.

A la Clinique, prenez une nouvelle douche préopératoire après dépilation. Séchez vous avec la serviette fournie. Mettez ensuite la tenue de bloc qui vous sera fournie (tunique, slip, surchausse, charlotte et masque chirurgical).



Le jeûne préopératoire

Il est important de respecter les consignes de jeûne donner par votre anesthésiste en consultation, à savoir :

- Cesser de manger 6 heures avant votre intervention,
- Arrêter de boire 6 heures avant votre intervention, *Seuls les liquides clairs (eau, thé ou café sans lait) sont admis jusqu'à 2 heures avant votre intervention.*
- Cesser de fumer à partir de la veille au soir.

Autres consignes

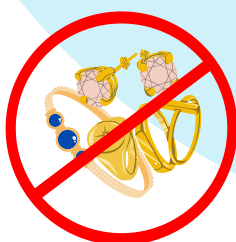
Nous vous demandons d'entrer à la Clinique :

- Sans bijoux (bracelet même en tissu, piercing, alliance, bague, montre, etc.),
- Sans parfum et sans maquillage,
- Sans vernis et sans faux ongles.

Avant de descendre au bloc opératoire :

- Veiller à bien retirer vos prothèses et bijoux,
- Passez aux toilettes.

Le non-respect des consignes préopératoires peut entraîner le report de votre intervention.





Prendre en charge votre douleur

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."

Prendre en charge la douleur c'est :

- La reconnaître,
- La prévenir,
- L'évaluer,
- La soulager.

Nos équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

Reconnaître la douleur

Il existe plusieurs types de douleur :

- **Les douleurs aiguës** (douleurs post-chirurgie, traumatisme, etc.) : leur cause doit être recherchée et elles doivent être traitées.
- **Les douleurs provoquées par certains soins ou examens** (pansement, pose de sonde, de perfusion, etc.). Ces douleurs peuvent être prévenues.
- **Les douleurs chroniques** (migraine, lombalgie, etc.) : ce sont des douleurs persistantes dont la cause est connue et qui représentent une pathologie en soi. Il faut donc surtout traiter la douleur et tout ce qui la favorise.

Prévenir la douleur

La prise en charge de la douleur est une préoccupation quotidienne des équipes soignantes. Cependant vous êtes également acteur de votre prise en charge.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière, c'est d'abord à vous de nous exprimer votre ressenti et nous vous aiderons à mettre des mots sur vos maux.

Evaluer la douleur

La douleur est une sensation qui vous est propre. Ensemble, nous allons essayer de donner une note à votre douleur avec une échelle de 0, qui équivaut à aucune douleur jusqu'à 10 qui serait une douleur maximale imaginable.

D'autres échelles peuvent être utilisées notamment pour les enfants ou les adultes dyscommuniquant (« échelle des sourires »). Le niveau de votre douleur sera évalué tout au long de votre séjour. Sa traçabilité (ou son enregistrement) dans votre dossier patient fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge à la Clinique.



Soulager la douleur

Des protocoles antalgiques sont mis en place par nos équipes médicales, ces médicaments visent à limiter l'inconfort lié à l'intervention. Ils vous seront donnés à des horaires prévus afin d'optimiser leur efficacité.

Une douleur soulagée vous aidera à assurer votre bien-être, à reprendre vos activités plus rapidement, à prévenir les complications dues à l'immobilité. Il n'y a aucune raison d'avoir mal inutilement, lorsque la douleur diminuera, vous diminuerez la prise d'antalgique.



Directives anticipées

Que vous soyez en bonne santé ou malade, si vous êtes majeur(e) et si vous le souhaitez bien sûr, vous pouvez rédiger des directives anticipées concernant votre fin de vie.

Pourquoi faire cette déclaration ?

Pour faire connaître à votre médecin et à vos proches ce que vous voulez et ce que vous ne voulez pas en ce qui concerne les décisions médicales à prendre, si vous vous retrouviez dans l'incapacité de communiquer à l'approche de votre fin de vie, notamment après un accident grave ou à l'issue d'une maladie grave.

Quand la rédiger ?

N'importe quand, que vous soyez en bonne santé ou malade, certains événements s'avérant propices (changement de conditions de vie ou d'état de santé, annonce d'une maladie grave...).

Sa validité n'a pas de limite de temps et vous pouvez la modifier ou l'annuler à tout moment.

Comment vous y prendre ?

Vous pouvez rédiger vos directives anticipées :

- En remplissant le formulaire proposé par la Clinique (cf. modèles de la HAS). Il vous suffit de demander celui-ci à un professionnel lors de votre admission à la Clinique.
- En écrivant vos directives sur une simple feuille de papier datée et signée.
- En faisant écrire quelqu'un à votre place devant vous et deux témoins, si vous êtes dans l'impossibilité physique d'écrire seule.

Quels éléments indiquer ?

- **Votre identité et vos coordonnées**, celles de votre personne de confiance* si vous l'avez désignée (ce qui est recommandé).

- Les traitements ou actes médicaux à engager, limiter, arrêter ou refuser : réanimation, assistance respiratoire, dialyse, alimentation artificielle, maintien artificiel de vos fonctions vitales, sédation profonde et continue associée à un traitement de la douleur jusqu'au décès...
- **D'autres informations, souhaits ou convictions** : situation personnelle ou familiale, présence de personnes auxquelles vous tenez, lieu de fin de vie, craintes (douleur, angoisse...), etc.

Où conserver ce document ?

- Remettez-le directement à un professionnel soignant de la Clinique, il sera intégré à votre dossier médical,
- Chez vous dans un endroit facilement accessible,
- Ou confiez-le à votre personne de confiance* ou à vos proches, signalez-le sur le formulaire « désignation de la personne de confiance* et directives anticipées » qui vous a été remis lors de votre admission.
- Informez votre personne de confiance, votre médecin, vos proches de son existence et de son lieu de conservation.

BON A SAVOIR

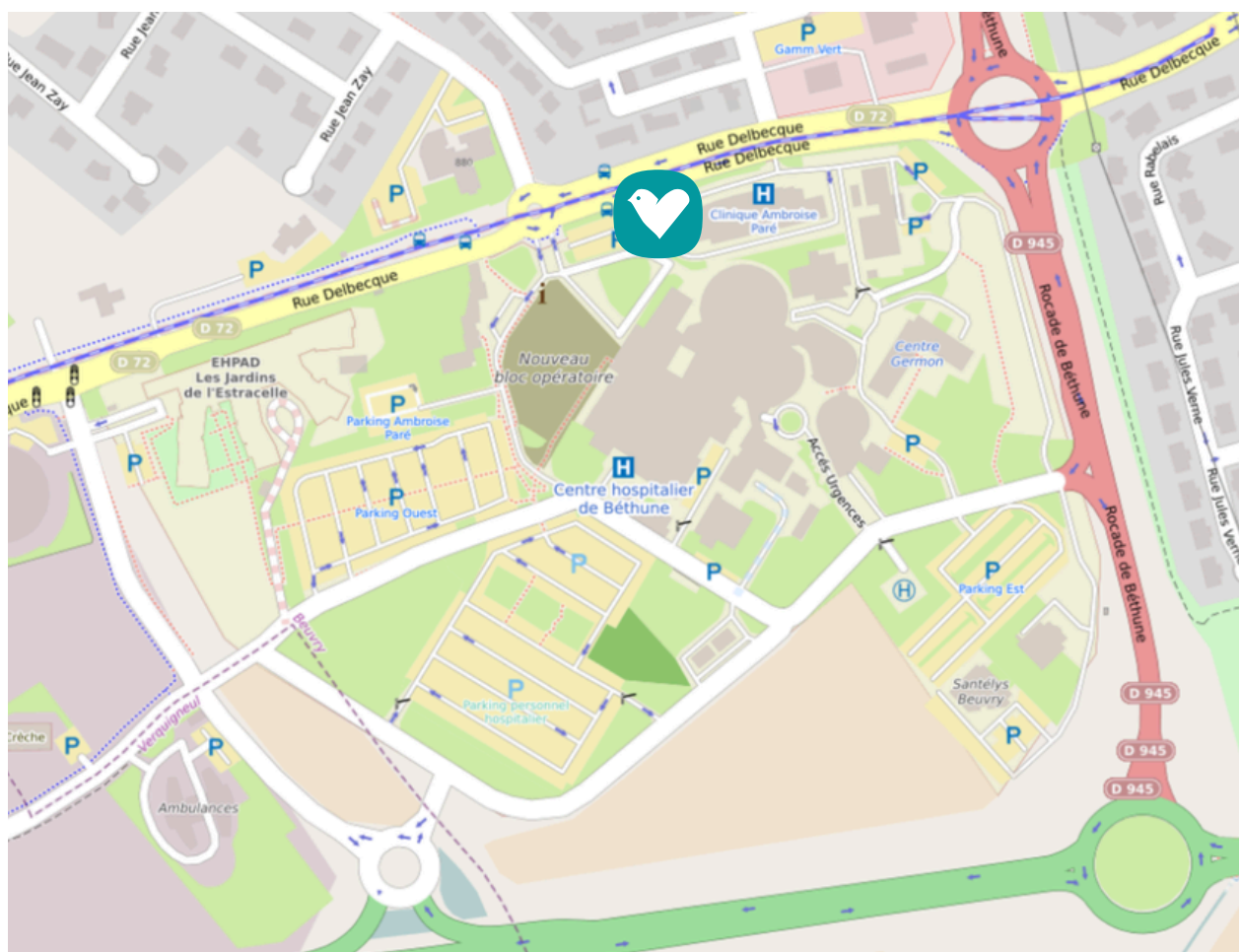
- Le contenu de vos directives anticipées est strictement personnel et confidentiel.
- Il ne peut être consulté que par votre(vos) médecin(s) et votre personne de confiance.
- Tout professionnel de santé doit respecter les volontés exprimées dans vos directives anticipées, conformément à la législation en vigueur* (sauf urgence vitale, directives anticipées inappropriées ou non conforme à la situation médicale).

*Loi n°2016-87 du 2 février 2016/art. LIII-II du Code de la Santé Publique.

**Personne de confiance : Personne qui sera consultée en priorité comme témoin de vos volontés. Vous pouvez désigner toute personne majeure de votre entourage dès lors qu'elle accepte cette mission.*



MOYENS D'ACCÈS



B2 Bulle 2 : HOUDAIN vers BEUVRY

B4 Bulle 4 : ANNEZIN vers BEUVRY

10 Ligne 10 : OBLINGHEM vers BEUVRY

22 Ligne 22 : LENS vers BÉTHUNE

24 Ligne 24 : HERSIN-COUPIGNY vers BÉTHUNE

52 Ligne 52 : BÉTHUNE vers BEUVRY

 Allobus A : BÉTHUNE - AUCHY-LES-MINES - LA BASSÉE

Possibilités d'accès en bus via le réseau TADAO arrêt BEUVRY - HOPITAL
Consultez les horaires sur le site



Rue Delbecque • 62660 BEUVRY

Tél. Standard : 03 21 63 44 00

Tél. Prise de rendez-vous : 03 21 63 44 04

Fax 03 21 63 45 46

E-mail : direction@clinique-beuvry.fr

www.clinique-beuvry.fr