



LIVRET D'ACCUEIL
AMBULATOIRE



L'HOSPITALISATION EN AMBULATOIRE

La prise en charge en ambulatoire correspond à une intervention ou un examen sans hospitalisation de nuit. **Vous entrez et sortez de la clinique le même jour.**

Préparer votre arrivée à la clinique : Quelques conseils... Quelques consignes

Dès que vous savez que vous allez être hospitalisé en ambulatoire :

- Prévoyez d'être accompagné à votre sortie pour rejoindre votre domicile.
- En cas d'anesthésie générale, prévoyez d'être accompagné d'une personne majeure qui restera auprès de vous durant la 1^{ère} nuit.

La veille, vérifiez que vous avez préparé :

- La fiche jaune de renseignements administratifs complétée et signée, vous pouvez désigner une personne de confiance sur ce document.
- Les consentements signés.
- Si vous êtes mineur, la personne ayant l'autorité parentale doit être présente lors de l'admission.
- Les titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur, devront signer l'autorisation d'opérer (fiche rose).
- Le carnet de santé pour les enfants.
- Les résultats des examens de laboratoire et de radiologie prescrits pour l'hospitalisation.
- Votre pièce d'identité ou votre livret de famille.



Prévoir un accompagnant la nuit suivant la sortie.

La veille de l'intervention, le soir :

- Enlever le vernis à ongle.
 - Faire une douche avec votre savon habituel ou le savon antiseptique qui vous a été prescrit par le chirurgien en suivant l'ordre ci-dessous :
- 1 cheveux
 - 2 visage, cou et oreilles
 - 3 aisselles, nombril, plis de l'aîne, pieds
 - 4 en dernier : région génitale et anale
- Se sécher avec une serviette propre.
 - S'habiller avec des sous-vêtements et des vêtements propres.
 - Pour les plus petits : laver les doudous (peluche, tissu ...) de préférence en machine.

Le matin de l'intervention, à domicile

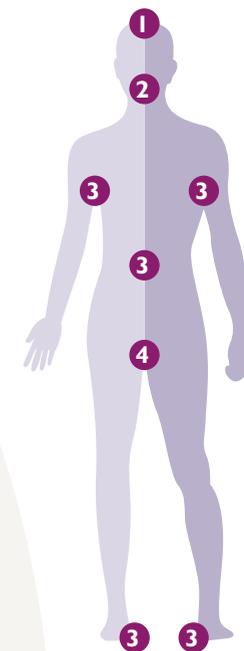
- Faire une douche, y compris le shampooing, en suivant la même technique que la veille.
- Ne pas se maquiller.
- Ne porter aucun bijou, y compris l'alliance.
- Se brosser les dents sans avaler l'eau.
- Mettre des sous-vêtements et des vêtements propres.
- Lors de votre admission, signaler à l'infirmière l'éventuel port de prothèse (dentaires, auditives, lentilles de contact).

Argent et objets de valeurs

- Nous vous invitons à ne prendre avec vous ni bijoux, ni objets précieux, ni somme d'argent importante.
- Si malgré tout, vous déteniez de l'argent ou des objets de valeur, nous vous recommandons d'en effectuer le dépôt au coffre, lors des formalités d'admission.

Confidentialité

- Si vous souhaitez que votre présence à la clinique ne soit pas divulguée, signalez-le aux hôtesses d'accueil dès votre inscription. Le nécessaire sera fait afin de conserver votre anonymat.



Rester à jeun à partir de minuit :

ne pas manger, ne pas boire, ne pas fumer... un petit déjeuner léger est parfois autorisé par l'anesthésiste au cours de la consultation d'anesthésie.

VOTRE ADMISSION



Respecter
l'horaire
d'arrivée
indiquée.

- Présentez-vous à l'accueil du service ambulatoire à la date et heure indiquées sur votre fiche (jaune) de renseignements administratifs.
- Le service ambulatoire se situe à gauche en entrant sur le parking de la clinique.
- L'accès handicapé du service ambulatoire est situé à gauche de l'escalier du bâtiment ambulatoire.

VOTRE SÉJOUR

Votre identité

- Dès votre accueil dans le service d'hospitalisation, l'infirmière vérifiera, avec vous, votre identité. Un bracelet d'identité vous sera posé, vous devrez le conserver jusqu'à votre sortie. Tout au long de votre séjour, les professionnels de santé vérifieront votre identité, cela afin de garantir votre sécurité.

Équipe soignante

- Chaque membre de l'équipe est identifié par un écusson indiquant ses nom, prénom et fonction.

Comment contacter le service ambulatoire :

- Du lundi au vendredi par téléphone au **02 31 66 64 14** ou au **02 31 66 64 15**

Cafétéria

- Des distributeurs de boisson et friandises sont à votre disposition dans le hall d'entrée de la clinique et celui du service ambulatoire.



PRISE EN CHARGE DE LA DOULEUR

Avoir mal n'est plus aujourd'hui une fatalité

- Notre établissement s'est engagé dans une politique de prise en charge de la douleur.
- Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour nous aider à mieux adapter votre traitement, nous vous demanderons de nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.



Aider nous à
soulager votre
douleur.



VOTRE SORTIE



Prévoir un accompagnant la nuit suivant votre sortie.

Formalités médicales

Au moment de votre sortie, l'équipe soignante vous fournit les documents nécessaires à la continuité de vos soins : ordonnances de traitements, ordonnances des examens à pratiquer, futurs rendez-vous, bulletins de situation tenant lieu d'arrêt de travail pour la durée de votre séjour, arrêt de travail, bon de transport ...

Formalités administratives

Notre établissement est conventionné par les caisses d'Assurance Maladie et par de nombreuses mutuelles. Les tarifs de la clinique sont affichés à l'accueil. Les honoraires médicaux sont affichés au niveau des cabinets de consultation.

Transport sanitaire

Sur justification médicale et sous certaines conditions, le transport en VSL peut être pris en charge par les caisses d'assurance maladie. L'infirmière validera avec vous ces modalités.



Consignes de sortie

Votre sortie se prépare dès que vous savez que vous allez être hospitalisé. Il est impératif que vous respectiez les recommandations suivantes :

- Vous n'êtes pas autorisé (e) à repartir seul (e).
- En cas d'anesthésie générale, vous devez avoir une personne majeure qui restera auprès de vous durant la 1^{ère} nuit.
- Vous ne devez pas conduire pendant 24 h.

Prise en charge de votre douleur

Des antalgiques, médicaments qui soulagent la douleur, vous ont été prescrits sur une ordonnance. Nous vous conseillons de les prendre en systématique pour éviter l'apparition de la douleur. Ne laissez pas la douleur s'installer.

Votre avis nous intéresse

Avant votre départ, complétez le questionnaire de satisfaction. Il sera analysé et nous permettra d'améliorer la prise en charge des patients en ambulatoire.

Le lendemain de votre sortie

L'aide-soignante du service ambulatoire vous contactera par téléphone pour prendre de vos nouvelles.



Signalez à l'aide-soignante tout incident qui vous paraît anormal.

VOTRE DOSSIER D'HOSPITALISATION

► Droit et accès au dossier médical

L'ensemble des informations relatives aux traitements et aux soins qui vous ont été délivrés est rassemblé dans un dossier personnalisé, dont le contenu est couvert par le secret médical. À l'issue de votre hospitalisation, ce dossier est transmis au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement, puis il est classé et conservé par la clinique. Votre dossier est conservé pendant un délai de 20 ans.

Le directeur de l'établissement veille à ce que des dispositions soient prises pour assurer la sécurité et la confidentialité des informations de santé conservées à la clinique Notre Dame. Vous pouvez accéder aux informations contenues dans votre dossier.

► Qui peut en faire la demande ?

Vous, la personne ayant l'autorité parentale (sauf opposition maintenue de la personne mineure), le tuteur de la personne protégée ou vos ayants droit en cas de décès ; le cas échéant, un médecin désigné par l'une de ces personnes. La demande doit être adressée au responsable de la clinique, elle doit préciser selon quelles modalités vous souhaitez accéder au dossier.

► Modalités de communication

- Par consultation sur place. Les informations contenues dans le dossier médical vous sont communiquées directement ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous aurez désigné. Des copies peuvent être remises lors de cette consultation.
- Par remises de copies en mains propres, sans consultation.
- Par envoi de copies

Dans tous les cas, le demandeur doit fournir la preuve de son identité et régler des frais de copies et d'envois.

► Délai de communication

Au plus tard dans les 8 jours, ou 2 mois pour les informations médicales datant de plus de 5 ans. Vous ou vos proches pouvez demander à être reçu par le médecin responsable de votre hospitalisation. Faites en part aux infirmières.



LA COMMISSION DES USAGERS (CDU)

Une commission des usagers, installée au sein de notre établissement, a pour mission de **veiller au respect des droits des usagers et de contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge**. Elle facilitera votre démarche et veillera à ce que vous puissiez exprimer vos griefs éventuels auprès des responsables de l'établissement, entendre leurs explications et être informé des suites données à votre demande.

► Vous pouvez saisir cette commission en adressant un courrier à :

Monsieur le Directeur de la clinique Notre Dame, 23 rue des Acres, I 4500 Vire Normandie, qui y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisie d'un médiateur. La commission est composée par :

- Le représentant légal de la clinique.
- Un médiateur médecin et son suppléant.
- Un médiateur non médecin et son suppléant.
- De représentants des usagers et leurs suppléants.

Les coordonnées des Représentants des Usagers sont affichées dans le hall d'accueil et disponibles sur notre site internet

L'HYGIÈNE ET LES INFECTIONS LIÉES AUX SOINS

La clinique Notre Dame est dotée d'un **Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales** qui définit la politique et les actions à mener pour limiter les risques d'infection au cours de votre séjour.

L'Équipe Opérationnelle d'Hygiène, constituée de personnel expert en hygiène, assiste le CLIN pour faire respecter les règles d'hygiène. Chaque année un programme d'actions permet de répondre aux priorités suivantes :

- Former les professionnels.
- Informer les patients et usagers.
- Participer aux réseaux locaux de Lutte contre les Infections Nosocomiales.
- Évaluer les pratiques.
- Suivre les infections.
- Maîtriser les environnements (bionettoyage, surveillances).

DÉMARCHE QUALITÉ ET CERTIFICATION

La clinique Notre Dame est engagée dans une démarche globale d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

La Haute Autorité de Santé a certifié notre établissement en 2016.

Les rapports de certification sont disponibles sur le site internet de la HAS : www.has-sante.fr.

Ce n'est qu'au travers de ce que vous exprimez que notre établissement peut véritablement connaître vos besoins et vos attentes, et décider des mesures qui pourront y répondre.

Que vous soyez satisfait ou non, il est donc très important que nous le sachions.

Aidez-nous à progresser en complétant et nous remettant le questionnaire de satisfaction à la fin de votre séjour.

LA CHARTE DU PATIENT HOSPITALISÉ

La Charte du patient hospitalisé est affichée dans les zones d'attente et les halls d'accueil de la clinique et du service ambulatoire.

Toute personne est libre de choisir l'établissement de santé qui la prendra en charge, dans la limite des possibilités de chaque établissement. Le service public hospitalier **est accessible à tous**, en particulier aux personnes démunies et, en cas d'urgence, aux personnes sans couverture sociale. Il est adapté aux personnes handicapées.

Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

L'information donnée au patient doit être **accessible et loyale**. La personne hospitalisée participe aux choix thérapeutiques qui la concernent. Elle peut se faire assister par une personne de confiance qu'elle choisit librement.

Un acte médical ne peut être pratiqué qu'avec **le consentement libre et éclairé du patient**. Celui-ci a le droit de refuser tout traitement. Toute personne majeure peut exprimer ses souhaits quant à sa fin de vie dans des directives anticipées.

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

Une personne à qui il est proposé de participer à **une recherche biomédicale** est informée, notamment, sur les bénéfices attendus et les risques prévisibles. **Son accord est donné par écrit**. Son refus n'aura pas de conséquence sur la qualité des soins qu'elle recevra.

La personne hospitalisée peut, sauf exceptions prévues par la loi, **quitter à tout moment l'établissement** après avoir été informée des risques éventuels auxquels elle s'expose.

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

Le respect de la vie privée est garanti à toute personne ainsi que **la confidentialité des informations** personnelles, administratives, médicales et sociales qui la concernent.

La personne hospitalisée (ou ses représentants légaux) bénéficie d'**un accès direct aux informations de santé la concernant**. Sous certaines conditions, ses ayants droit en cas de décès bénéficient de ce même droit.

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. Dans chaque établissement, une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge veille, notamment, au respect des droits des usagers. Toute personne dispose du **droit d'être entendue** par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs et de demander réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis, dans le cadre d'une procédure de règlement amiable des litiges et/ou devant les tribunaux.

Vous pouvez retrouver la Charte du patient hospitalisé sur le site du gouvernement : www.sante.gouv.fr et sur notre site internet www.cliniquenotredamevire.com



clinique Notre Dame

23, rue des Acres - 14500 Vire

Accueil : **02 31 66 64 00**

Ambulatoire : **02 31 66 64 14**



www.cliniquenotredamevire.fr