



LIVRET D'ACCUEIL
HOSPITALISATION



PRÉPARER VOTRE SÉJOUR

**Vous allez être hospitalisé à la Clinique Notre Dame.
Pour vous aider à préparer votre séjour, nous vous proposons
de prendre connaissance de ce livret d'accueil.**

Préparer votre arrivée à la clinique

La veille de votre hospitalisation, chez vous, nous vous invitons à vérifier que vous n'avez rien oublié en cochant les éléments de cette liste :

Documents administratifs :

- La fiche jaune de renseignements administratifs complétée et signée, sur laquelle vous pouvez désigner une personne de confiance
- Les consentements signés,
 - Si vous êtes mineur, la personne ayant l'autorité parentale doit être présente lors de l'admission.
 - Les 2 titulaires de l'autorité parentale ou le tuteur, devront signer l'autorisation d'opérer (fiche rose).
- Les résultats des examens de laboratoire et de radiologie prescrits pour l'hospitalisation,
- Votre pièce d'identité ou votre livret de famille,
- Le carnet de santé pour les enfants.

Effets personnels

Pour votre confort, votre hygiène et vos soins, nous vous demandons d'apporter :

- chemises de nuit ou pyjamas propre pour chaque jour,
- votre nécessaire de toilette (savon, dentifrice, brosse à cheveux...),
- une robe de chambre,
- des sous-vêtements propres pour chaque jour,
- une paire de pantoufles,
- 3 serviettes et gants de toilette,
- Les boîtes de rangement de vos prothèses dentaires ou auditives si vous en portez
- 2 poches de froid selon la prescription de votre chirurgien
- Bas à varices, attelles... selon la prescription de votre chirurgien
- Vos ordonnances et vos médicaments habituels dans leur boîte d'origine

Merci de veiller à la propreté de ces effets.


VOTRE ADMISSION 

- Présentez-vous à l'accueil de la clinique à la date et l'heure indiquées sur votre fiche (jaune) de renseignements administratifs.
- Nous vous demanderons de présenter une pièce d'identité afin de vérifier votre identité avec vous.
- L'accès handicapé est situé à droite du bâtiment principal.

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 hôtesse d'accueil dès votre inscription ou au moment de votre admission. Le nécessaire sera fait afin de conserver votre anonymat.

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 et fonction.

Vos médicaments

L'infirmière vous demandera de lui remettre vos médicaments et vos ordonnances afin d'éviter tout risque d'erreur de médicaments entre vos traitements habituels et ceux que vous recevrez au cours de votre séjour. Lors de votre sortie, médicaments et vos ordonnances vous seront remis.

Organisation d'une journée d'hospitalisation

- Les matinées sont réservées aux visites des médecins, à vos soins d'hygiène par l'aide-soignante, l'entretien quotidien de votre chambre par l'agent de service, aux soins infirmiers, aux séances de kinésithérapie, aux examens complémentaires...
- L'après-midi vous pouvez recevoir des visites de 13h à 20h.



COMPOSEZ LE 7

depuis votre téléphone à tout moment,
pour toute demande de confort.

COMPOSEZ LE 9

pour tout renseignement administratif.

► Contacter le service d'hospitalisation :

- Le 1^{er} étage (chambres 1 à 20) : **02 31 66 64 11**
- Le 2^{ème} étage (chambres 21 à 39) : **02 31 66 64 12**

Pour garantir la confidentialité des informations concernant votre santé, les infirmières ne sont pas autorisées à donner d'informations médicales par téléphone à vos proches.

► Restauration :

- Des distributeurs de boisson et friandises sont à la disposition de votre entourage et vos visites dans le hall d'entrée de la clinique et celui du service ambulatoire.
- Des repas accompagnants peuvent être servis dans votre chambre. L'équipe de service hospitalier se tient à votre disposition.



📌 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 mesurer votre douleur en la notant de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

Des antalgiques, médicaments qui soulagent la douleur, vous seront prescrits au moment de votre sortie. Nous vous conseillons de les prendre dès l'apparition de la douleur.



VOTRE SORTIE

► **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.

► **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.

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'envoi.

► **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.

► Désignation d'une personne de confiance

- La personne de confiance est une personne qui pourra vous accompagner dans vos démarches de soins et sera consultée en priorité comme témoin de votre volonté si votre état de santé ne vous permet plus de la dire. Ce peut être quelqu'un de votre famille, un proche ou votre médecin traitant. Cette personne a donc une grande responsabilité et doit accepter cette mission.
- Cette désignation se fait par écrit au moyen de la fiche de renseignements administratifs qui vous sera remise par l'hôtesse d'accueil. Cette désignation est révocable à tout moment. Nous vous conseillons de prévenir votre personne de confiance qu'elle a été désignée comme telle.

► Les Directives Anticipées

POURQUOI RÉDIGER MES DIRECTIVES ANTICIPÉES ?

- Que vous soyez en bonne santé, atteint d'une maladie grave ou non, ou à la fin de votre vie, vous pouvez exprimer vos souhaits sur la mise en route ou l'arrêt de réanimation, d'autres traitements ou d'actes médicaux, sur le maintien artificiel de vos fonctions vitales et sur vos attentes.
- Les directives anticipées permettent de faire connaître au médecin votre volonté et de la faire respecter si un jour vous n'êtes plus en mesure de l'exprimer. Même si envisager à l'avance cette situation est toujours difficile, voire angoissant, il est important d'y réfléchir.
- Vous pouvez en parler avec votre médecin pour qu'il vous aide dans votre démarche. Cette réflexion peut être l'occasion d'un dialogue avec vos proches.

► Désignation d'une personne de confiance

EN PRATIQUE : QUI PEUT LES RÉDIGER ?

QUAND ? COMMENT ? QUI ?

Toute personne majeure a le droit de les écrire, quelle que soit sa situation personnelle. Mais vous êtes libre, ce n'est pas obligatoire de le faire.

QUAND ?

Vous pouvez les rédiger à n'importe quel moment de votre vie. Certains événements peuvent être l'occasion d'y réfléchir. Elles sont valables sans limite de temps. Mais vous pouvez les modifier totalement ou partiellement ou les annuler à tout moment : dans ce cas il est nécessaire de le faire par écrit.

COMMENT ?

Vous pouvez écrire vos directives anticipées sur un formulaire, ou sur un simple papier qu'il faut dater et signer. Vous n'avez pas besoin de témoin. Si vous ne pouvez pas les écrire, demandez à quelqu'un de le faire devant vous et devant deux témoins. L'un d'eux doit être votre personne de confiance si vous l'avez désignée.

POUR LES FAIRE CONNAÎTRE ET LES CONSERVER

Il est essentiel que l'existence de vos directives anticipées soit connue et qu'elles soient facilement accessibles. Il est important que vous informiez votre personne de confiance, votre médecin traitant, votre famille et vos proches de leur existence et du lieu où elles se trouvent.

Vous pouvez :

- les confier au médecin ou au soignant de votre choix pour qu'il les conserve dans votre dossier médical ou infirmier ;
- et/ou les remettre à votre personne de confiance, à un membre de votre famille ou à un proche.

Si vous êtes hospitalisé(e) ou admis(e) dans un établissement pour personnes âgées, vous pouvez les confier aux professionnels de santé pour qu'elles soient intégrées dans votre dossier médical ou de soin.



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, 14500 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