CLINIQUE LES Eaux Claires

ANTILLES SANTÉ

Passeport patient

LIVRET I

Votre compagnon au cours de votre Hospitalisation en service de MEDECINE

VOTRE SEJOUR

1. Le passeport : quel est mon utilité ?

Ce document est rédigé pour vous accompagner tout au long de votre parcours au sein de la clinique. La prise en charge dans un établissement de santé peut générer beaucoup de questions. Ce document est là pour y répondre.

Afin de vous guider dans la lecture, les icônes suivantes présentent les données contenues dans le passeport.

Les documents obligatoires

Cette icône vous permet d'identifier tous les documents dont vous devez disposer tout au long de votre parcours de soins. Si vous en disposez, vous permettrez au personnel administratif et soignant de mieux vous guider et d'améliorer votre prise en charge.

Les trucs et astuces pour gagner du temps

Ce sigle indique les trucs et astuces qui vous permettent de gagner du temps tout au long de votre parcours. Suivez-les et votre parcours sera simplifié.

Le chemin pour accéder aux points clés de la clinique

Ne cherchez plus votre route, je vous indique le chemin à suivre tout au long de vos démarches et de vos rendez-vous.

Les soins obligatoires

Avant de vous rendre à la clinique ou lors de votre passage, vous devez effectuer des gestes préparatoires. A chaque prise en charge correspond une préparation. Suivez bien les protocoles décrits pour garantir votre sécurité et la possibilité de votre prise en charge.

2. Mode d'emploi du passeport :

Ce passeport est créé en 3 parties :

PAGES	THEMES	CONTENU
Livret I		Votre séjour en service de médecine (formalités, préparation, séjours ….) cette partie est pleine de conseil pour préparer au mieux votre séjour.
Livret II		Les formalités administratives et médicales : **Elles sont OBLIGATOIRES !** Vous devez remplir l'ensemble des documents et les signer avant votre admission
Livret III		La démarche qualité et les règles de vie de la Clinique

Il est impératif de lire l'ensemble des documents avant votre hospitalisation. Vous pouvez à tout moment poser vos questions à votre chirurgien ou au personnel soignant lors de votre séjour à la clinique.

3. Qu'est-ce que le pôle de Médecine ?

Vous allez être pris en charge à la Clinique et votre prise en charge se fera dans le pôle de médecine

La clinique possède 4 unités de médecine.

- Chimiothérapie ambulatoire : 12 fauteuils pour une prise en charge en chimiothérapie sur quelques heures ou une journée
- Médecine oncologique : 24 lits d'hospitalisations pour prise en charge de chimiothérapie couchée, de prise en charge de bilans oncologique ou des suites de chimiothérapie
- Médecine de bilan : 20 lits pour des bilans de médecine spécialisé (Pneumologie, cardiologie, gastro entérologie …)
- Hôpital de jour : 8 fauteuils pour une prise en charge de bilan ou de traitements sur une demi-journée

4. Vos formalités administratives

4.1 Bienvenue à la clinique des Eaux Claires

Pour accéder à un établissement de santé, nous devons vous identifier de manière sure. La première étape de votre parcours implique donc de disposer de tous les documents administratifs. C'est l'**admission**.

Avant de commencer, vérifiez que vous disposez de toutes les pièces administratives ! Elles sont obligatoires tout au long de votre parcours.

- Votre pièce d'identité : carte nationale d'identité ou passeport
- Votre carte vitale
- Votre carte de mutuelle
- Votre attention de CMU à jour
- La lettre d'admission de votre médecin
- **Signez intégralement tous les documents à la fin du livret et gardez ce livret tout au long de votre parcours.**

Votre admission se fait au bureau des entrées à partir de **7h00** du matin.

Aller au bureau des entrées :

Le bureau des entrées se trouve à l'entrée de la clinique à droite. Si vous ne souhaitez pas attendre faîtes votre admission en avance.

Faîtes votre admission en avance au service des préadmissions :

L'admission en avance ou pré - admission se fait au niveau du centre de consultation. Sur la droite de l'entrée, les secrétaires vous attendent avec l'ensemble de vos documents administratifs

Gagner du temps, Réalisez votre admission en avance !

Le bureau des pré - admission est ouvert du lundi au vendredi de 7h00 à 19h00. Il vous accueille tous les jours précédant votre admission. Il se trouve à côté du bureau des anesthésistes pour vous permettre de réaliser votre admission en sortant de la consultation d'anesthésie. Son rôle vous est présenté ultérieurement.

4.2 Vos frais de séjour

Les frais de séjour correspondent au coût des soins. Ils sont fixés annuellement par l'agence régionale de santé. A ces frais sont ajoutées les prestations complémentaires payantes telles que télévision ou chambre particulière. Tous les tarifs sont affichés à l'accueil de la clinique (cf. tarif).

Les frais de séjour sont généralement pris en charge à 80% par la caisse d'assurance maladie, ou en totalité si vous avez une affection de longue durée (ALD). Si vous avez une mutuelle, le ticket modérateur est pris en charge par celle-ci.

Si vous n'avez ni mutuelle ni couverture sociale, il est important de le signaler dès votre entrée pour pouvoir rencontrer notre assistante sociale.

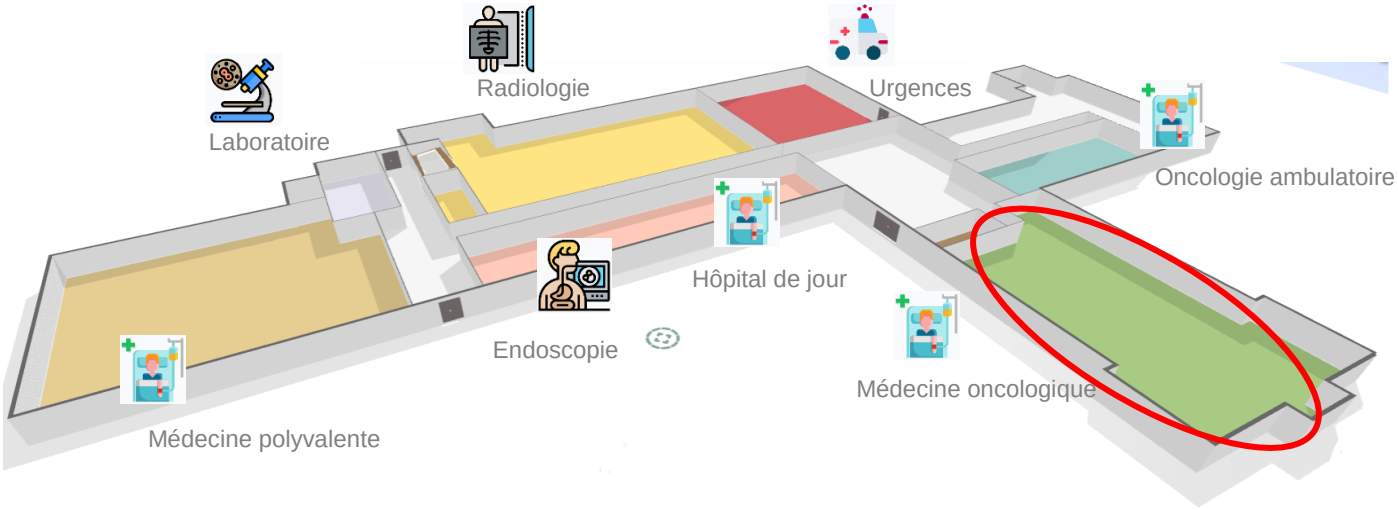
4.3 Il est temps de sortir

La sortie est une prescription médicale. Tous vos documents de sortie vous sont remis par l'infirmière après la visite du médecin. Et après avoir vérifié votre état de santé.

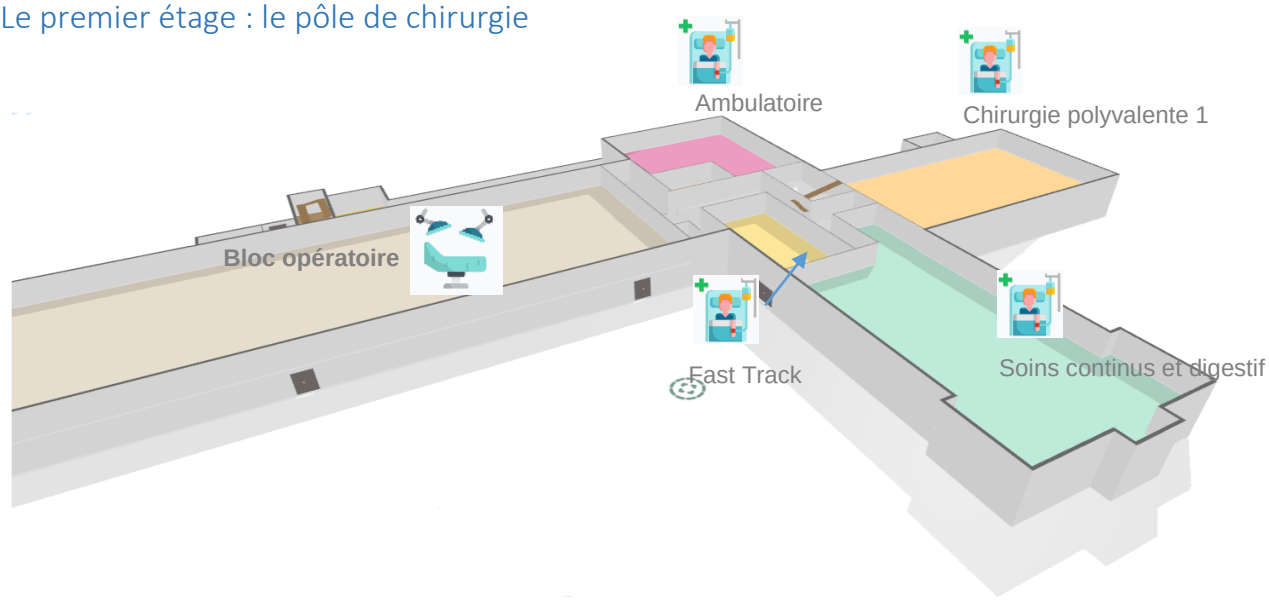
5. Pour vous accueillir : une organisation sur trois étages

La clinique comporte trois étages. Le rez-de-chaussée accueille la médecine, le premier est dédié à la chirurgie et le second accueille les mamans et leurs familles.

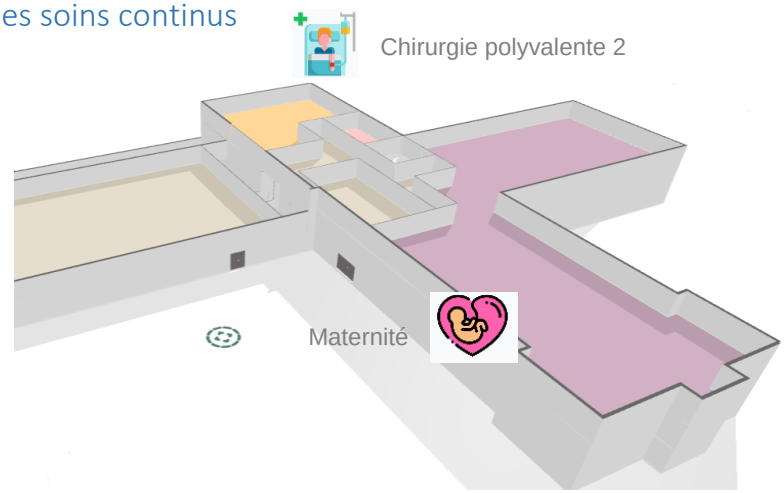
5.1 Le Rez-De-Chaussée : le pôle de médecine et médico technique



5.2 Le premier étage : le pôle de chirurgie



5.3 Le second étage : la maternité et les soins continus



6. Des professionnels à votre service

Les équipes soignantes sont à votre disposition pour rendre votre séjour agréable et sécuriser votre prise en charge. Cette équipe fait appel à de nombreuses compétences diverses et complémentaires :

L'équipe d'encadrement

- **Le cadre infirmier ou sage-femme** : il anime l'équipe soignante, coordonne le travail des différents intervenants, organise les soins et veille à la qualité de ceux-ci. Adressez-vous à cette personne pour toute question concernant votre séjour.

Les équipes du bloc opératoire

- **L'IADE ou Infirmier anesthésiste :** il met en œuvre le protocole d'anesthésie établi par le médecin anesthésiste. Il travaille en collaboration et sous la responsabilité de l'anesthésiste réanimateur.
- **L'IBODE ou Infirmier de bloc opératoire :** il gère l'intégralité de l'intervention chirurgicale, sa préparation, le matériel utilisé, l'aide au chirurgien, le nettoyage de la salle et du matériel. Le tout en garantissant votre sécurité au bloc opératoire.

Les équipes des services de soins

- **L'IDE : Infirmier :** il vous prodigue les soins en fonctions des prescriptions médicales ou dans le cadre de son rôle propre (éducation à la santé, prévention, relation d'aide …) Ils sont présents en service 24h/24.
- **L'ASQ : Aide-soignant :** il travaille en collaboration avec les Infirmiers, il réalise vos soins d'hygiène et de confort. Ils sont présents en service 24h/24.

Les équipes de la maternité

- **La Sage-Femme :** elle surveille la grossesse, prépare et réalise les accouchements (avec ou sans gynécologue). Elle assure les soins post accouchement et effectue les surveillances de la mère et du bébé.
- **L'IPDE ou Infirmière Puéricultrice** : elle travaille en collaboration étroite avec les sages-femmes et le pédiatre pour réaliser l'ensemble des soins sur votre nourrisson.
- **L'AP ou Auxiliaire de Puériculture** : elle réalise les soins de confort et d'hygiène des bébés.

Les équipes d'entretien

- **L'ASH ou Agent de service hospitalier :** il est chargé de l'entretien des locaux et de la distribution des repas, il contribue au maintien de l'hygiène hospitalière

7. Votre séjour

Voici votre parcours complet :

Avant votre hospitalisation :

1. Préparer votre venue :

La durée de votre séjour peut varier de quelques heures à plusieurs jours. Pour votre confort, prévoyez votre nécessaire de toilette ainsi que des tenues de rechange pour plusieurs jours. Une bonne hygiène corporelle est essentielle à votre santé, votre confort et votre bien-être.

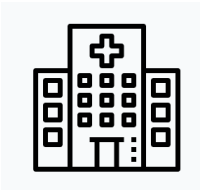
Nous vous demandons de veiller à ne pas égarer vos objets personnels, et plus particulièrement vos prothèses auditives, dentaires, lunettes et verres de contact. Vous pouvez les confier à un membre de votre famille durant les périodes où ils ne vous sont pas indispensables.

Si vous souhaitez garder vos prothèses et/ou lunettes durant votre séjour, pensez à apporter une boîte de rangement. Nous vous déconseillons fortement de les déposer dans un mouchoir, une compresse ou tout autre support susceptible d'être jeté.

La responsabilité de l'établissement ne pourra en aucun cas être mise en cause en cas de perte ou de détérioration de vos prothèses auditives, dentaires, lunettes et verres de contact durant votre séjour compte tenu de cette information.

Si votre entré ce fait suite à un passage aux urgences, votre entourage devra vous rapporter vos affaires dès que possible.

Votre séjour :



Le jour de votre hospitalisation, présentez-vous à l'admission avec l'ensemble de vos papiers d'identité ainsi que ce passeport **COMPLETEMENT REMPLIS ET SIGNE**.

Après votre admission, vous vous rendrez dans le service de médecine définie.

⇨ Un peu de patience, nous allons vous prendre en charge

⇨ A votre arrivé en service, remettez votre dossier d'admission à un soignant.
⇨ Dès que possible une IDE réalisera votre entrée puis vous installera dans une chambre.

⇨ Une IDE réalisera votre admission en remplissant un recueil de donné infirmier pour mieux vous connaitre et vous organiser avec le médecin un plan de soins personnalisé.
⇨ Votre médecin viendra dans un second temps pour vous rencontrer et faire le point lors d'une consultation d'entrée.

Pour gagner du temps, il est important que vous apportiez l'ensemble de vos documents relatifs à vos soins médicaux (consultation cardiologique, pneumologique, compte rendu d'hospitalisation, dernières ordonnances …)

⇨ De cette rencontre découlera des prescriptions, votre médecin jugera le besoin de réaliser des examens supplémentaires (bilans biologique, bilan radiologique, consultations avec des spécialistes).

Il est possible que le médecin change votre traitement médicamenteux habituel, si vous avez des questions n'hésitez pas à les lui poser

⇨ Les soins prescrit et non prescrit seront réalisé journalierement par les équipes soignantes
⇨ La prise en charge de votre douleur est primordiale, signalez à l'équipe dès que vous avez mal.

⇨ Votre médecin vérifia ces soins quotidiennement, il passera vous voir autant que nécessaire.

⇨ Avant votre sortie votre médecin vous donnera ses instructions de sortie, l'IDE réalisera l'ensemble des soins prescrits et vous remettra vos documents de sortie.

⇨ Les visites :

Afin de faciliter vos soins et l'entretien de votre chambre, les visites sont autorisés tous les jours de 12h à 19h, sauf avis contraire de votre médecin.

Dans le cadre de la prise en charge des patients en fin de vie, une présence continue d'accompagnant peut être possible, ces cas particuliers sont gérés par le Responsable du Service et votre Médecin.

⇨ Les repas :

Durant votre hospitalisation, les repas seront prescrits selon vos antécédents et vos problèmes médicaux par votre médecin. La clinique réalise les repas sur place chaque jour, si vous avez des aversions (religieuse ou autre) merci de le signaler dès votre entrée. Nous vous rappelons qu'il est formellement interdit qu'apporter des denrées alimentaires venant de l'extérieur.

⇨ Traitement pharmaceutique

Il vous est demandé lors de votre hospitalisation, d'amener l'intégralité de votre traitement médicamenteux en cours, accompagné des prescriptions médicales correspondantes, afin que le personnel infirmier s'assure qu'aucun médicament pris ne soit contre-indiqué avec votre prise en charge.

Lors de votre admission ce traitement devra être remis au personnel infirmier du service (la législation interdit que le patient conserve des médicaments dans sa chambre ; en effet toute automédication peut entraîner des risques de surdosage et d'interactions médicamenteuses). Vous vous engagez donc à ne conserver aucun médicament avec vous, conformément à votre déclaration signée dans le Livret d'Entrée Patient. Le traitement pharmaceutique qui vous est prescrit durant votre séjour est fourni par la Pharmacie à usage intérieur de l'établissement. L'utilisation de médicaments autres que ceux délivrés par l'établissement est interdite. Toutefois si des médicaments de votre traitement de ville maintenus pendant l'hospitalisation s'avéraient indisponibles et insubstituables, nous nous réservons la possibilité (jusqu'au réapprovisionnement par la PUI) d'avoir recours à vos médicaments personnels après vérification de la qualité de ceux-ci.

Votre sortie :

Votre sortie se prépare dès votre entrée. Il est important de prévoir l'accompagnant qui viendra vous chercher.

Si vous avez besoin d'un séjour en convalescence, vous devez en informer votre chirurgien et la responsable du service pour que la demande soit faites en amont.

La sortie en VSL ou en ambulance est une prescription médicale. Seul le médecin peut vous le prescrire.

Pour plus d'information, vous pouvez vous consulter notre site internet :

https://www.clinique-eauxclaires.fr

CLINIQUE LES Eaux Claires

ANTILLES SANTÉ

VOS DOCUMENTS OBLIGATOIRES

LIVRET II

Votre compagnon au cours de votre Hospitalisation en service de MEDECINE

Ce livret comporte l'ensemble des documents à <u>REMPLIR</u> et à <u>RAPPORTER</u> lors de votre préadmission <u>ET</u> hospitalisation.

RAPPEL : pour votre préadmission, pensez à :

- **Votre pièce d'identité (passeport, carte nationale d'identité, carte de séjour)**
- **Votre carte vitale à jour et votre carte de mutuelle (ou attestation à jour)**
- **Votre attestation de CMU à jour**

	FORMULAIRE
	LIVRET D'ENTREE PATIENT **Avant une intervention chirurgicale avec ou sans acte d'anesthésie**

Ce livret est indispensable pour votre prise en charge médicale et donc votre admission. Il est INDISPENSABLE qu'il soit complété, remplis et signé pour le jour de votre entrée.

IDENTIFICATION PATIENT

Nom de naissance :……Nom d'usage :……

Prénom : …… Date de naissance :……

Intervention/acte :…… Date d'intervention/acte :……

Profession :……Téléphone :……

Adresse :……

Code Postal :…… Ville :……

Mail :……

Médecin traitant :…… Pharmacie habituelle :……

Médecin spécialisé (cardiologue, pneumologue, oncologue …) :……

REPRESENTANT DU PATIENT OU MAJEUR SOUS TUTELLE

A compléter si le patient est dans l'incapacité de renseigner ce livret et/ou de recevoir l'information :

Identification du : ☐ représentant / ☐ tuteur du patient (1) / ☐ personne à contacter

Nom :……

Prénom :……

Lien avec le patient :…… Tel :……

Signature du patient/ ou représentant / ou tuteur du patient :

TRANSMISSION DES INFORMATIONS DE SANTE

Je demande ☐ je refuse ☐ que les informations concernant mon état de santé soient communiquées à mon Médecin traitant et/ou au Médecin de mon choix désigné ci-dessous :

Nom et prénom du Medecin de mon choix :

……

Adresse : ……

Tel : ……

J'autorise ☐ **Je n'autorise pas** ☐ la Clinique à contacter, en cas de nécessité médicale, la ou les personnes de confiance ci-après désigné(s) et que les informations concernant mon état de santé leur soient communiquées.

Je n'autorise pas ☐ la Clinique, dans le cadre de la loi du 4 mars 2002, que certaines informations de santé me concernant soient communiquées à mes ayants droit en cas de décès.

En qualité de patient hospitalisé mineur, et dans le cadre de la loi du 4 mars 2002 **je n'autorise pas** ☐ que les informations de santé me concernant soient communiquées aux titulaires de l'autorité parentale.

Nom de naissance, prénom et signature du patient mineur :

DIRECTIVES ANTICIPEES

Avez-vous rédigé des directives anticipées ? ☐ OUI ☐ NON

(Si oui, Demander une copie au patient)

Souhaitez-vous rédiger vos directives anticipées ? ☐ OUI ☐ NON

Si vous souhaitez rédiger vos directives anticipées le Responsable d'Unité de Soin et/ou l'IDE pourra vous aider. Les documents suivants sont à votre disposition dans le service :

- Dépliant sur les directives anticipées
- Formulaire de recueil des directives anticipées

NON DIVULGATION DE PRESENCE

☐ Je ne souhaite pas divulguer ma présence au sein de la Clinique et conserver mon anonymat.

DESIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

Je souhaite designer une personne de confiance :

Nom, prénom : ……

Date de naissance : ……

Adresse : ……

Tel : ……

Cette personne, légalement capable est : ☐ un parent, ☐ un proche, ☐ mon médecin traitant.

Je souhaite que cette personne m'accompagne dans toutes mes démarches et assiste à tous mes entretiens médicaux afin de m'aider dans mes décisions : OUI ☐ NON ☐

Réservé à la personne de confiance :

Je, soussigné(e) certifie avoir été informé(e) de ma désignation en qualité de personne de confiance.

Fait à ……le ……..

Signature de la personne de confiance :

☐ Je ne souhaite pas désigner de personne de confiance, je reconnais avoir été informé(e)de la possibilité qui m'est offerte de le faire pour la durée de mon séjour. Toutefois, je peux choisir une personne de confiance à tout moment et je m'engage à en informer par écrit la clinique.

CLINIQUE LES Eaux Claires

ANTILLES SANTÉ

LIVRET III

Votre compagnon au cours de votre Hospitalisation en service de MEDECINE

VOTRE COMPAGNON QUALITE

8. DEMARCHE QUALITE, GESTION DES RISQUES ET INSTANCES

La Clinique les Eaux-Claires est inscrite depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Les services de la Clinique sont soumis à la certification réglementaire des établissements de santé mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS). Il s'agit d'une procédure obligatoire qui intervient périodiquement tous les 4 ans.

1. Indicateurs de qualité et sécurité des soins

Les indicateurs nationaux développés par la HAS sont des outils d'amélioration de la qualité des soins et de la sécurité des patients, de comparaison inter-établissements et d'aide à la décision. L'établissement participe à ce dispositif d'évaluation et les résultats sont disponibles sur le site SCOPE SANTE.

2. Indicateurs Pour l'Amélioration de la Qualité et de la Sécurité des Soins (IPAQSS)

Ces indicateurs concernent la bonne tenue du dossier du patient qui reflète la qualité et la coordination des soins dans le cadre d'une prise en charge pluri professionnelle et pluridisciplinaire.

3. Indicateurs de lutte contre les infections associées aux soins (IAS)

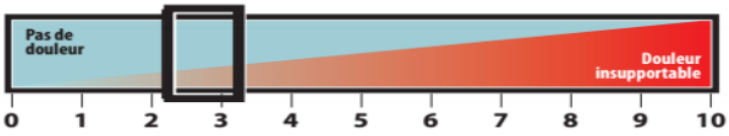
Cet indicateur permet de suivre la consommation de produits hydro-alcooliques (PHA) au sein de l'établissement. L'utilisation large des PHA, technique à la fois rapide et efficace, améliore la maitrise du risque infectieux et contribue ainsi à la diminution du taux d'infections associées aux soins. Il reflète le niveau d'application de l'hygiène des mains par la technique de friction hydro-alcoolique qui remplace dans la plupart des circonstances le lavage des mains à l'eau et au savon.

9. SATISFACTION DES PATIENTS

L'enquête de satisfaction des patients est un indicateur reconnu de la qualité des prestations. Il permet de mettre en évidence l'adéquation entre les attentes des patients et la qualité des soins prodigués.
La Clinique les Eaux Claires participe à la démarche nationale e-Satis de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés en court séjour de plus de 48H en services de Médecine, Chirurgie et Obstétrique (MCO) et également en ambulatoire depuis 2018. Dans le cadre de cette enquête, le patient est invité par mail à donner son opinion dans un délai de 12 semaines après sa sortie. En moins de 10 minutes via un questionnaire en ligne totalement anonyme, il est possible de donner son avis sur la qualité de service concernant l'accueil, la prise en charge, la chambre et les repas ainsi que l'organisation de la sortie. Les résultats des enquêtes de satisfaction contribuent à la définition de la politique qualité de l'établissement. En plus de ce dispositif, vous retrouverez un questionnaire de satisfaction interne de la Clinique, en ligne sur notre site (https://www.clinique-eauxclaires.fr)

10. LUTTER CONTRE LA DOULEUR

Votre participation est essentielle.
Nous sommes là pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.
CONTRAT D'ENGAGEMENT : Conformément à la circulaire du 30 avril 2002 (DHOS/E2 n°2002-266) relative au plan de lutte contre la douleur, les équipes soignantes de cet établissement, s'engagent à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.
Vous avez mal...
Votre douleur, parlons-en.
Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour



mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une réglette.

Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal.
En répondant à vos questions ; en vous expliquant les soins que nous allons vous prodiguer ainsi que leur déroulement ; en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.
Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe différents paliers. La morphine en est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères nécessitent un autre traitement.

11. LUTTE CONTRE LES INFECTIONS ASSOCIEES AUX SOINS

Notre établissement a institué en son sein un Comité de Lutte contre les infections Associées aux Soins conformément aux dispositions légales en vigueur. Ce comité veille à la prévention et à la surveillance des infections nosocomiales, notamment par l'élaboration et la mise en œuvre des recommandations de bonnes pratiques d'hygiène. L'établissement participe à des formations en hygiène. L'hygiéniste et les membres de l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène de l'établissement sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

12. LES REGLES DE VIE

Pour que votre séjour se déroule dans de bonnes conditions, il est indispensable que chacun respecte quelques règles de savoir-vivre, d'hygiène et de sécurité.

1. Savoir-vivre

Il convient de respecter ces règles élémentaires :

- Ne détériorez ni les locaux, ni le matériel mis à votre disposition.
- Usez avec discrétion des appareils de radio et de télévision, ainsi que des baladeurs.
- Evitez les conversations trop bruyantes.
- Soyez courtois avec les autres malades, les visiteurs et le personnel.
- Soyez ponctuel lorsque vous avez rendez-vous pour une consultation.
- Si vous ne pouvez pas vous rendre à la consultation programmée, pensez à annuler votre rendez-vous auprès du secrétariat afin que ce créneau horaire puisse être attribué à un autre patient.

2. Sécurité incendie

La clinique possède un système de sécurité incendie validé par la commission de sécurité. Elle est équipée de détecteurs de fumée dans l'ensemble du bâtiment, de portes coupe-feu, d'extincteurs, d'alarmes… Le personnel est régulièrement formé par des organismes certifiés et/ou agréés. Une note explicative de la conduite à tenir en cas d'incendie affichés dans les couloirs de tous les services.

3. Silence

Le silence constitue un des éléments du confort des malades. Il est donc de rigueur dans toute la clinique.

4. Sécurité

Il est interdit :

- De fumer dans l'enceinte de l'établissement, par mesure d'hygiène et de sécurité (conformément au décret n° 200661386 du 15 Novembre 2006)
- D'apporter ou de se faire apporter des boissons alcoolisées.
- De se faire remettre des vivres, boissons ou médicaments, sauf autorisation expresse de votre médecin.

Mes médicaments à la Clinique

Je vais être hospitalisé, que dois-je prévoir pour mon traitement ?

- **Apportez vos dernières ordonnances**
- **Apportez vos médicaments habituels (1 seul boite de chaque)**
- **Signalez au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance**

Tous les médicaments sont fournis par la pharmacie de la clinique et donnés par l'infirmier(e) au cours de l'hospitalisation.

Il est important d'éviter tout risque d'erreur ou de mélange

Ne prenez aucun traitement sans en informer l'infirmier(e)

Les médicaments apportés par ma famille ou amis sont-ils autorisés ?

NON !!!

Il est très important de ne pas prendre d'autres médicaments que ceux prescrits par le médecin et fournis par l'établissement

A la sortie, vais-je retrouver mon traitement habituel ?

A la fin de l'hospitalisation, le médecin vous remet **une ordonnance de sortie**.
Lisez-la avant de quitter la clinique, et posez toutes vos questions à l'équipe soignante

A la sortie, vais-je récupérer mes anciens médicaments ?

OUI !!!

L'infirmier qui s'occupe de votre sortie vous les remets à votre sortie
N'HESITEZ A LES RECLAMER EN CAS D'OUBLI

BIEN VOUS IDENTIFIER POUR BIEN VOUS SOIGNER

Pendant votre séjour

Les professionnels veilleront à vérifier votre identité à chaque étape de votre parcours. **Ne vous en inquiétez pas**. C'est pour la sécurité des soins.

Un bracelet d'identification sera posé à votre poignet pour toute la durée de votre hospitalisation.

Qu'est-ce que l'identitovigilance ?

Pour surveiller et prévenir les erreurs liées à l'identification des patients, nous parlons d'identitovigilance.

Entre l'identité officielle de l'état civil, celle employée dans la vie de tous les jours et celle qui figure sur les documents d'assurance maladie, il y a parfois des différences qui expliquent qu'un même patient puisse être identifié différemment par chacun des multiples acteurs de son parcours de santé.

Faute d'appliquer des règles communes d'identification, il est impossible de garantir la qualité des informations médicales partagées sur le patient ni, par conséquent, la sécurité de sa prise en charge.

A la Clinique Les Eaux-Claires, nous enregistrons l'identité officielle de nos patients pour sécuriser leur prise en charge.

Quels documents sont demandés ?

- **Une pièce d'identité officielle**

Lors de la pré-admission, un document officiel d'identité est demandé à chaque patient : carte d'identité, passeport, titre de séjour. Aucun acte programmé ne pourra être réalisé sans la vérification de cette identité par un document officiel.

- **Votre carte vitale**

Elle facilitera le remboursement des soins et permettra de recouper les Informations obtenues sur votre identité. Elle ne peut être considérée comme une pièce d'identité.

- **Votre carte de mutuelle**

Servira également à faciliter le remboursement de vos soins.

Le Contrat d'engagement de lutte contre la douleur témoigne de notre engagement à prévenir, évaluer, prendre en compte et traiter votre douleur. La prise en charge de la douleur est une priorité de santé publique, et la Clinique les eaux claires veille à mettre en œuvre le programme national de lutte contre la douleur :

- Améliorer la prise en charge des douleurs des populations les plus vulnérables ;
- Améliorer les modalités de traitements médicamenteux et non médicamenteux ;

La Clinique est organisée pour répondre au mieux à cet engagement :
Elle dispose d'un CLUD : Comité de Lutte contre la Douleur qui est une structure de réflexion et de proposition pour améliorer la prise en charge de la douleur des patients hospitalisés ; avec sur le terrain un groupe de référents douleur qui participe à l'amélioration de la qualité de la prise en charge de votre douleur sur l'ensemble des services de soins.
Un plan de formation spécifique à la douleur est mis en oeuvre pour les professionnels de santé.

Reconnaître :

Il existe plusieurs types de douleur :

- Les douleurs aiguës (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 et soulager :

Nous allons vous aider en répondant à vos questions, en vous expliquant les soins que nous allons faire et leur déroulement. Nous allons noter l'intensité de la douleur dans votre dossier patient et utiliser les moyens les mieux adaptés à votre situation pour la prévenir et la soulager (antalgiques, méthode non médicamenteuse, etc…).

Évaluer :

L'évaluation de la douleur, c'est d'abord vous, car tout le monde ne réagit pas de la même manière. Il est possible de mesurer l'intensité de la douleur. Pour mesurer l'intensité de la douleur, plusieurs échelles sont à notre disposition. L'équipe utilisera l'échelle adaptée à votre profil. Cette mesure, qui doit être répétée, permet d'adapter au mieux votre traitement antalgique. La traçabilité de l'évaluation de la douleur, c'est-à-dire l'enregistrement de cette évaluation dans votre dossier patient, fait partie des indicateurs de qualité de votre prise en charge dans notre établissement de santé.

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 … »

13. DROITS DU PATIENT

1. ACCES AUX INFORMATIONS VOUS CONCERNANT

(Cf articles L.1111-7 et R.1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)
Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Vous pouvez accéder à ces informations, en faisant la demande auprès de la direction. Un formulaire est accessible afin de faciliter votre démarche. Vous y trouverez la liste des pièces à fournir *(Lien vers le formulaire).*
Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.
Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours.
Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, rapprochez-vous d'un membre de la Direction de l'établissement.

2. INFORMATIONS MEDICALES ET PARTICIPATION AUX DECISIONS THERAPEUTIQUES

- **LE CONSENTEMENT ECLAIRE**

Le consentement est un résumé de la démarche médicale (Art. L.1111-4 du CSP).
Il s'agit d'un document obligatoire avant toute hospitalisation. Il est remis par le médecin et complété par le patient. Il permet au médecin de donner au patient toutes les explications (écrites) préalables à l'intervention. La signature du patient vaut acceptation des principes liés à l'intervention.

- **PERSONNE DE CONFIANCE**

(cf articles L.1111-6 du code de la santé publique)
Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.
Cette personne, que l'établissement considérera comme votre personne de confiance, sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information. Elle pourra en outre, si vous le souhaitez, assister aux entretiens médicaux afin de participer aux prises de décision vous concernant. Sachez que vous pouvez annuler votre désignation ou en modifier les termes à tout moment.
Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, rapprochez-vous de la surveillante de votre service.

- **DIRECTIVES ANTICIPÉES**

(cf articles L.1111-11 du code de la santé publique)
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. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment.
Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.
Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, rapprochez-vous de la surveillante de votre service.

- **REFUS DE SOINS**

Votre consentement est requis avant votre hospitalisation et sera recherché de façon systématique par l'équipe médicale. Toutefois vous avez le droit de refuser les soins qui vous sont proposés. Ce droit est consacré par la loi du 4 mars 2002.
L'équipe médicale est tenue de vous informer sur la situation et les conséquences du refus de soins. Elle mettra tout en œuvre pour vous convaincre d'accepter les soins indispensables, tout particulièrement dans le cas où il mettrait ainsi votre vie en danger. Votre décision sera inscrite dans votre dossier médical.

- **DON D'ORGANES**

Au quotidien, la greffe d'organe sauve des vies et chacun d'entre nous peut être amené, un jour, à en avoir besoin.
Depuis 1976, la loi française fait de chaque personne un donneur d'organes présumé, tout en affirmant la possibilité de s'opposer à un tel prélèvement. Si les trois grands principes (consentement présumé, gratuité et anonymat) restent inchangés, la loi de modernisation de notre système de santé (janvier 2016) précise les modalités de refus ainsi que le rôle des proches. Depuis le 23 janvier 2017, les personnes refusant de donner leurs organes peuvent s'inscrire sur le registre national des refus géré par l'Agence de la biomédecine.

- **PLAINTES ET RECLAMATION**

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable du service. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer un membre de la direction pour recueillir votre plainte ou réclamation.
Vous pouvez écrire à l'établissement :

Service de la Direction
Clinique Les Eaux Claires, Moudong Sud.
97122 Baie-Mahault.

L'équipe veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (Les articles R.1112-91 à 94 CSP) et le protocole interne de l'établissement.
Elle fera le lien avec la commission des usagers de la prise en charge (CDU). Le (ou les) médiateurs pourront, le cas échéant, vous recevoir pour examiner les difficultés que vous rencontrez. Outre les médiateurs, la CDU se compose du Directeur de l'établissement et des représentants des usagers qui assurent une permanence :

Le 2ème mercredi du mois, de 14h à 16h.
Et est joignable au 0590 97 63 19, RDC bâtiment A,
Contact mail : monrepresentant@hotmail.com

La CDU a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. Les représentants des usagers font partie de la Commission des usagers (CDU). Leur rôle est de se faire connaître des usagers, de les accompagner dans leurs démarches, de veiller au respect de leurs droits au sein de l'établissement, transmettre leurs besoins et proposer des améliorations.

- **NON DIVULAGATION DE PRESENCE**

Conformément à l'article R1112-45 du Code de la Santé Publique
Si vous souhaitez que votre hospitalisation dans l'établissement se fasse en toute discrétion ou de bénéficier d'une procédure d'anonymat, veuillez le signaler à l'hôtesse au moment de votre admission.

- **INFORMATIQUE ET LIBERTE**

Pendant votre séjour dans notre établissement, des renseignements administratifs vous sont demandés et sont traités sur l'informatique dans les conditions fixées par la loi du 6 Janvier 1978 relative à l'informatique et aux libertés. Ces données, transmises au médecin responsable de l'information médicale de l'établissement, sont protégées par le secret médical.