

FICHE N°1

LES SPÉCIALITÉS

*Les techniques de chirurgie mini-invasive, et bientôt non-invasive en hospitalisation ambulatoire, sont au coeur de toutes les spécialités chirurgicales de la Clinique de l'Alma.
L'approche pluridisciplinaire en pôle d'excellence constitue notre mode d'organisation.*

PÔLE D'ANESTHÉSIE & RÉANIMATION

La Clinique bénéficie d'une véritable équipe dont les compétences permettent de prendre en charge les pathologies « lourdes » et de proposer les techniques les plus innovantes telles que l'Anesthésie Loco Régionale (ALR) Echo guidée. Cette équipe est responsable de l'Unité de Surveillance Continue où elle assure le suivi des patients qui justifient d'une surveillance plus étroite et d'une coordination des médecins sur place 24h/24.

PÔLE DE DIAGNOSTIC ET DE TRAITEMENT DES MALADIES DIGESTIVES

- Oesophage, estomac, duodénum, intestin grêle et recto côlon.
- Voies biliopancréatiques.

PÔLE URO-NÉPHROLOGIQUE

- Centre de traitement de l'insuffisance rénale, hémodialyse et dialyse péritonéale.
- Traitement en centre, à domicile ou en auto dialyse.
- Centre de chirurgie des voies d'abord pour hémodialyse et dialyse péritonéale.
- Centre de traitement de la lithiase rénale avec lithotritie extracorporelle par Dornier MH3.
- Traitement de la pathologie tumorale urologique ou non par chirurgie classique et coelochirurgie.

PÔLE DE CHIRURGIE

- Chirurgie gynécologique et mammaire.
- Chirurgie viscérale, coelioscopique et coelochirurgie.
- Chirurgie orthopédique : épaule, genou, hanche.
- Chirurgie du rachis.
- Chirurgie de la main et du pied.
- Chirurgie réparatrice et esthétique.
- Chirurgie vasculaire et chirurgie des varices.
- Chirurgie ORL et stomatologique.

PÔLE DE MÉDECINE VASCULAIRE

- Exploration par échodoppler des vaisseaux (veines et artères), des dysfonctions érectiles et impuissance.

PÔLE D'IMAGERIE MÉDICALE

- Radiologie conventionnelle et interventionnelle.
- Echographie.
- Scanner.



FICHE N°2

PRÉVOIR VOTRE PRISE EN CHARGE – PRÉ-ADMISSION

Comment se déroule votre parcours de soins avant votre hospitalisation à la clinique ?

1 - Consultation avec le chirurgien ou le médecin

Cette étape vous permet d'être informée sur votre pathologie et détermine si une intervention doit avoir lieu ou non. A cette occasion, le praticien apportera des réponses exhaustives à toutes les questions pouvant vous préoccuper.

Après cela, vous devrez donner votre consentement « éclairé ». Ce consentement atteste que votre décision de bénéficier d'une intervention repose sur une compréhension du traitement proposé et sur une analyse bénéfice - risque.

Cette étape validée, les tarifs (honoraires praticien, honoraires anesthésiste, etc.) vous seront communiqués et un devis vous sera remis. Quand vous aurez donné votre accord au praticien (**accord totalement indépendant de la clinique**), ce dernier vous transmettra vos dates d'intervention et d'admission et vous remettra une convocation.

Suite à votre consultation, vous devez prendre un rendez-vous pour la consultation d'anesthésie et votre pré-admission administrative.

2 - Consultation avec le médecin anesthésiste

Votre date d'hospitalisation convenue, vous prenez rendez-vous avec le médecin anesthésiste de la Clinique pour la consultation préalable à l'intervention.

Durant cette consultation, le médecin anesthésiste réanimateur répondra à toutes vos questions d'ordre médical relatives à votre intervention. Cette consultation est obligatoire et doit avoir lieu **IMPÉRATIVEMENT** 48H au plus tard, avant l'intervention. Attention, dans le cas contraire votre intervention pourra être annulée.

Les consultations d'anesthésie vous sont proposées du lundi au vendredi au centre de consultation de la Clinique, situé au 160 bis, rue de l'Université 75007 PARIS.

Vous pouvez prendre rendez-vous en appelant le 01 45 56 97 80.

3 - Pré-admission

La pré-admission a pour objet de programmer votre séjour au sein de la clinique et de faciliter vos conditions d'arrivée et de prise en charge une fois hospitalisé(e) (diminution des temps d'attente lors de l'admission, anticipation de vos besoins tels que chambre particulière, etc.).



Cette étape est réalisée à la suite de votre consultation d'anesthésie, auprès d'un agent d'accueil du centre de consultation.

A cette occasion, vous seront remis un livret d'accueil et les formulaires afférents que vous rapporterez renseignés et signés le jour de votre admission.

C'est la raison pour laquelle, une fois votre pré-admission réalisée et avant votre admission, nous vous recommandons **de contacter votre organisme de mutuelle** afin d'obtenir un maximum de renseignements sur le contenu de votre prise en charge. Vous saurez ainsi si votre mutuelle couvre partiellement ou totalement les frais complémentaires (suppléments hôteliers, dépassements d'honoraires, etc.) La prise en charge peut nous être adressée par fax au 01.45.56.56.07, ou au plus tard remise lors de votre admission.

Si vous souhaitez une **chambre particulière**, vous devrez le notifier de préférence, à l'agent d'accueil au cours de la pré-admission, ou, en dernier recours, auprès du service des admissions. Cette demande peut également être effectuée auprès du service de régulation, au : 01.80.95.02.24.

Attention, l'attribution de la chambre seule se fera selon les disponibilités le jour de votre entrée. Le nombre de chambres seules étant limité, la Clinique ne peut s'engager à satisfaire immédiatement votre demande. Nous vous remercions de votre compréhension.

Rappel sur les devis, les cautions et les dépassements d'honoraires à la clinique :

Le devis :

En cas de non prise en charge par les organismes d'assurances maladie, le devis transmis par le praticien lors de votre consultation vous est présenté pour signature à votre admission et un chèque ou dépôt de caution sera exigé. Cependant des réserves sont toujours émises quant au montant du devis, le temps de bloc ou les matériels utilisés (prothèse) pouvant varier pendant l'opération en fonction des décisions de votre praticien.

Les dépassements d'honoraires :

Les praticiens sont légalement autorisés à pratiquer des dépassements d'honoraires. Il s'agit d'une rémunération de leurs consultations et actes médicaux complémentaire aux tarifs conventionnels de la sécurité sociale. Les dépassements d'honoraires sont pratiqués « Avec tact et mesure » (Cf. code de déontologie).

Le praticien vous communique un devis précis de votre intervention.



FICHE N°3

ACCOMPLIR VOS FORMALITÉS D'ADMISSION

3

Le jour de votre admission : un agent d'accueil constituera votre dossier de prise en charge et vous apportera un complément d'information sur les modalités du règlement de votre séjour.

Ainsi, afin de limiter le délai d'attente le jour de votre arrivée, vous devrez vous présenter avec un dossier complet qui vous a été transmis lors de votre pré-admission et vous munir :

- De votre carte d'identité ;
- De votre carte Vitale mise à jour et/ou de son attestation ;
- De votre carte de mutuelle et de votre éventuelle prise en charge ;
- D'un justificatif de domicile ;
- En cas d'accident du travail, venir avec votre certificat d'accident du travail ;
- Si vous bénéficiez de l'article L.115 du code des pensions militaires d'invalidité et des victimes de la guerre (ancien combattant), venir avec votre carnet de soins ;
- L'autorisation d'opérer pour les patients mineurs (ou majeurs protégés), signée des deux parents ou du tuteur.

Un membre de votre famille peut être présent à vos côtés pendant votre hospitalisation soit pour partager vos repas, soit pour rester à vos côtés la nuit.

La mise à disposition d'un lit accompagnant et/ou le service des repas doivent être spécifiés sur la fiche d'admission ou auprès du personnel soignant avant ou pendant le séjour. Le coût de cette prestation figure sur notre fiche tarifs.

Si un de ces services vous intéresse, nous vous remercions de nous en informer le plus tôt possible afin de vous apporter une prestation de qualité.

Sachez par ailleurs que votre admission vous sera confirmée par téléphone 24h avant par le service de régulation de la Clinique.



FICHE N°4

VOTRE SEJOUR EN AMBULATOIRE

Le secteur ambulatoire permet la prise en charge des interventions et examens ne nécessitant qu'une hospitalisation de jour.

Situés aux 1^{er} et 4^{ème} étages, les services de chirurgie ambulatoire sont ouverts du **lundi au vendredi de 8 heures à 19 heures.**

Les visites ne sont pas autorisées en service ambulatoire.

Vos remarques et suggestions nous intéressent, n'oubliez pas de remplir le questionnaire de satisfaction avant votre départ. Ce questionnaire est à remettre dans les boîtes à lettres installées dans les unités de soins et à l'accueil.

DÉROULEMENT DE VOTRE SÉJOUR EN AMBULATOIRE

Installation :

Selon votre choix, vous serez installé en box individuel ou en chambre à deux lits.

Une prestation ALMA PRESTIGE peut vous être proposée : chambre seule prestige, chambre seule haut de gamme, box individuel, TV... voir la présentation sur la fiche ALMA PRESTIGE

L'infirmière vous informe sur le déroulement de votre journée, vous prépare à l'intervention/examen et assure votre suivi au retour du bloc et jusqu'à votre sortie.

A l'entrée, elle valide le respect des conditions de prise en charge en ambulatoire et les consignes médicales :

- Être «à jeun» (à la demande de votre médecin). Certains médicaments peuvent être pris le jour de l'intervention, votre anesthésiste vous le précise au cours de sa consultation,
- Avoir pris une douche la veille et le jour de l'intervention avec un savon ordinaire ou antiseptique prescrit par le chirurgien,
- Retirer vos bijoux, piercings, maquillage, vernis à ongles, prothèses dentaires, auditives,
- Apporter les documents nécessaires (consultation pré-anesthésie, lettre du médecin, bilan sanguin, radiographie, scanner, ECG, etc.).

Pendant l'acte opératoire ou l'examen, vous êtes surveillé(e) par votre praticien ou anesthésiste. Quelque soit le mode d'anesthésie, une surveillance en salle de réveil est nécessaire.

Important :

Les enfants mineurs doivent être impérativement accompagnés d'un parent qui reste à proximité durant toute la durée de l'hospitalisation de jour.

Il est demandé aux parents ou représentants légaux de l'enfant de signer une autorisation parentale d'opérer.

La collation

Une collation vous sera servie après intervention et sous réserve d'un accord médical.

La sortie

Vous pourrez quitter la Clinique le jour même, sur autorisation médicale, et à condition :

- d'être accompagné(e),
- de ne pas conduire dans les 24 heures suivant l'intervention,
- de ne pas rester seul(e) la première nuit,
- d'être en possession des documents suivants : ordonnance avec médicaments antidouleur si besoin, et bulletin de sortie avec les numéros à joindre en cas de problème.

FICHE N°5

VOTRE SÉJOUR EN HOSPITALISATION COMPLÈTE

VOUS PRÉPARER À VOTRE HOSPITALISATION

Votre intervention nécessite une préparation. Des consignes vous sont communiquées par votre praticien et les équipes médicales.

Ces consignes ont trait principalement à :

L'hygiène, le régime alimentaire, la préparation cutanée. Leurs indications accompagnent votre mode de séjour (hospitalisation ou ambulatoire). Ainsi, pour une intervention chirurgicale, vous devez la veille et/ou le matin même de l'intervention, prendre une douche et un shampoing à la Bétadine prescrits par votre chirurgien ou fournis dans le service de soins.

Pour des raisons de sécurité anesthésique, il est exigé de ne pas porter de faux ongles ni de vernis à ongle.

Nous vous recommandons de ne pas emporter durant votre séjour d'objets de valeur, ni bijoux, ni espèces. Un coffre est à votre disposition dans les chambres particulières, **soumis à votre seule responsabilité.**

Pour les patients séjournant en chambre double, un coffre général est mis à disposition après inventaire.

LES EFFETS PERSONNELS QUE VOUS DEVEZ APPORTER

- Des sous-vêtements, des vêtements de nuit, des chaussons, une robe de chambre.
- Un nécessaire de toilette : brosse et gobelet à dent, dentifrice, savon, peigne et brosse à cheveux, rasoir, crème à raser, etc.
- Du linge de toilette : serviettes, gants, peignoir.
- Des vêtements : vous pouvez apporter des tenues confortables si vous ne souhaitez pas rester en pyjama ou chemise de nuit.

VOTRE ADMISSION DANS LE SERVICE

L'infirmier vous informe :

- Du programme de la journée : visite du chirurgien, du médecin anesthésiste et, si nécessaire, des professionnels qui participent à votre prise en charge,
- De la plage horaire de passage au bloc. Cette plage horaire est donnée à titre indicatif, elle peut varier, notamment en fonction des urgences.

En cas de décalage de cette plage horaire vous êtes informé(e) par le personnel soignant ainsi que les jours suivants notamment pour le déroulement des soins et l'organisation des journées.

Avant l'intervention et selon le protocole de préparation de l'opéré, un membre de l'équipe soignante :

- Effectue votre préparation pour l'intervention : préparation du champ opératoire, douche avec un savon antiseptique,
- Vous demande d'enlever si nécessaire : prothèse dentaire et/ou auditive, lentilles de contact... et d'attacher vos cheveux si nécessaire.

Le jour de l'intervention : vous êtes conduit(e) au bloc opératoire par le brancardier où vous êtes accueilli(e) par l'anesthésiste et l'infirmier qui mettent en place les appareils nécessaires à l'anesthésie et à la surveillance.

Ces appareils sont adaptés et vérifiés avant chaque utilisation. Tout ce qui est en contact avec le patient est désinfecté, stérilisé ou répond à l'utilisation de matériels à usage unique.



A l'issue de l'intervention, vous êtes transféré(e) en salle de surveillance post-interventionnelle ou salle de réveil où sont effectués :

- La surveillance continue assurée par un personnel infirmier qualifié sous la responsabilité d'un anesthésiste réanimateur,
- Le traitement de la douleur liée à l'intervention.

Le temps passé en salle de surveillance post-interventionnelle est variable selon l'intervention et votre état de santé.

C'est le médecin anesthésiste qui décide de votre retour en chambre qui est effectué par un brancardier.

Des contrôles biologiques et radiologiques peuvent être prescrits par le médecin responsable avant l'intervention et/ou lors du suivi post-opératoire.

QUESTIONS PRATIQUES

1 - LES VISITES POUR LES PATIENTS HOSPITALISÉS

Les heures de visites sont de 13 à 20 heures, sauf avis médical contraire.

Vous pouvez accueillir deux visiteurs à la fois. Les enfants de moins de 14 ans ne sont pas admis dans les services d'hospitalisation.

Il est demandé aux visiteurs de parler à voix basse. Il est interdit aux visiteurs de se faire attribuer des repas ou boissons destinés au patient (sauf demande précise auprès du personnel).

Il est strictement interdit de fumer dans l'établissement.

Par mesure de sécurité nous ne pouvons malheureusement pas accepter les fleurs et les plantes vertes.

2 - LA RESTAURATION

Des distributeurs de boissons froides et chaudes sont à votre disposition dans l'établissement.

Une carte restauration haut de gamme peut aussi vous être proposée, voir la fiche Alma Prestige.

- **Horaires des repas servis en chambre**

Petit déjeuner : 8h30

Déjeuner : 12h

Dîner : 18h

- **Choix**

Le choix des menus vous sera proposé chaque jour en accord avec les prescriptions médicales. Si vous suivez un régime particulier (exigences alimentaires : repas végétarien, etc., ou convictions religieuses), faites-le savoir à l'infirmier(e) lors de votre arrivée.



3 - LE TÉLÉPHONE

Vous pouvez recevoir des appels directs et téléphoner depuis votre chambre en achetant un accès téléphonique utilisable uniquement à la clinique.

L'utilisation des téléphones portables est interdite dans les services de soins (circulaire DH n°40 du 9 octobre 1995).

4 - LA TÉLÉVISION

Vous pouvez louer une télévision : depuis votre chambre, en appelant l'accueil.

5 - LE WIFI

Le wifi est disponible dans l'établissement. Les codes d'accès sont à demander lors de votre admission à l'accueil.

6 - LE DÉPÔT DE VOS OBJETS DE VALEUR

Nous vous recommandons de ne pas apporter d'objets de valeurs (bijoux, argent...).

Un coffre est mis à votre disposition dans les chambres particulières ; pour les effets de grande taille (sac à main,...) et autres, seulement si nécessaire, vous pouvez les confier à la surveillante. Un reçu comportant un inventaire vous sera alors remis.

La Clinique décline toute responsabilité à leur sujet.



FICHE N°6

ORGANISER VOTRE SORTIE D'HOSPITALISATION COMPLÈTE

Vos remarques et suggestions nous intéressent, n'oubliez pas de remplir le questionnaire de satisfaction avant votre départ. Ce questionnaire est à remettre dans les boîtes à lettres installées dans les unités de soins et à l'accueil.

Les sorties se font tous les jours à partir de 10h30.

Le jour de votre sortie est fixé par votre médecin.

Pour tout départ contre avis médical, un formulaire de décharge signé vous sera demandé.

Si votre état de santé nécessite un transport en ambulance ou en véhicule sanitaire léger, la demande sera prise en charge par l'infirmier(e).

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Le jour de votre sortie, vous devez impérativement vous présenter à l'accueil afin d'accomplir les formalités administratives suivantes :

- Mise à jour éventuelle de votre dossier administratif,
- Restitution des chèques de caution et des biens déposés au coffre,
- Règlement du montant de votre facture (forfait journalier, téléphone, télévision, chambre seule, etc.). Votre mutuelle pourra selon votre contrat prendre en charge tout ou partie de ces frais,
- Remise des papiers : bulletin de situation, bon de transport.

Les ordonnances, arrêt de travail, rendez-vous, vous seront remis par la secrétaire de votre médecin.

COMMENT REGAGNER VOTRE DOMICILE

Pour votre départ, le médecin vous conseillera le mode de transport le plus adapté à votre état de santé. S'il nécessite un moyen sanitaire approprié (ambulance, véhicule sanitaire) une prescription médicale le précisera. Les frais de transport pourront alors être pris en charge par les organismes d'assurance maladie de façon partielle ou totale selon votre régime de prise en charge des frais d'hospitalisation.

Si vous souhaitez bénéficier de votre transporteur habituel, veuillez l'indiquer à l'infirmière d'étage.

SUIVI DU RETOUR A DOMICILE

24 heures après votre sortie, le secrétariat du service d'hospitalisation vous appellera pour s'informer des suites de votre retour à domicile.



FICHE N°7

DIALOGUER AVEC NOS ÉQUIPES

NOUS SOUHAITONS QUE TOUT CONTACT SOIT PERSONNALISÉ

Chaque intervenant doit annoncer son nom et sa qualité auprès de vous. Chaque membre de nos équipes est tenu au secret professionnel.

Des étudiants en soins infirmiers ou d'autres professions paramédicales et sociales peuvent participer à vos soins et à votre prise en charge, sous la responsabilité et le contrôle des professionnels confirmés. **Votre consentement doit être recueilli.**

L'ÉQUIPE MÉDICALE

Votre praticien est responsable de votre prise en charge médicale. Lui seul, en concertation avec vous, détermine le projet et le plan de soins. Il organise vos soins et leurs suivis durant votre hospitalisation (visite quotidienne, relation avec les soignants, etc.) Il reste disponible à vos interrogations. Lors de ses visites, n'hésitez pas à l'interpeller sur vos craintes, vos questions...

Le médecin anesthésiste assure votre anesthésie, votre suivi en salle de réveil ainsi que le suivi médical post opératoire jusqu'à votre sortie. Il assurera la meilleure prise en charge thérapeutique de votre douleur.

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

L'infirmier vous prodigue les soins en fonction des prescriptions médicales ou dans le cadre de son «rôle propre» (éducation, prévention, relation), 24h/24h, en assurant la continuité des soins. Il est la clé de votre confort et de votre sécurité à chaque étape de votre séjour. Dans le cadre du Plan cancer, une équipe d'infirmier(e)s d'annonce est à votre disposition. Votre médecin vous informera sur la démarche à suivre.

L'aide-soignant collabore avec l'infirmière à la réalisation des soins d'hygiène, de confort ainsi qu'à la gestion et à l'entretien de l'environnement de la personne hospitalisée.

Les brancardiers assurent votre transport dans les différents secteurs de l'établissement.

LES AUTRES INTERVENANTS

La clinique met à votre disposition les services d'une **psychologue** qui sera à l'écoute de votre besoin. Celle-ci intervient plus particulièrement auprès des patients chroniques du service de dialyse, mais également, si besoin dans les services d'hospitalisation, sur demande auprès de la surveillante d'hospitalisation.

L'équipe administrative veille à votre accueil et vous accompagne dans vos démarches administratives : réservation, admission, sortie et facturation.

L'équipe hôtelière réalise la prise de commande et la distribution des repas et assure le bio-nettoyage des locaux.

L'équipe de la pharmacie gère les médicaments, les dispositifs médicaux et la stérilisation du matériel.

L'équipe logistique et technique veille au bon fonctionnement, à la sécurité et à l'entretien de l'établissement.

L'équipe qualité pilote les actions d'amélioration de la qualité et en évalue l'efficacité.



FICHE N°8

LES DROITS DES PATIENTS

Les médecins et l'ensemble du personnel montrent une attention particulière à la charte du patient hospitalisé et s'engagent à la respecter.

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

Toute communication de dossier doit faire l'objet d'une demande écrite adressée à la direction, à laquelle est jointe une copie de votre pièce d'identité. Un formulaire reprenant les modalités est à votre disposition à l'accueil.

CULTE

Vous pouvez à tout moment demander la présence d'un représentant de votre confession religieuse auprès de l'infirmière ou de la surveillante.

CONFIDENTIALITÉ

Le patient peut, à tout moment avant son admission ou durant son séjour, demander à ce que sa présence dans la clinique ne soit pas communiquée. 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.

CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ DU PATIENT

Le principe d'inviolabilité du corps humain interdit au médecin de mettre en œuvre une thérapeutique ou de pratiquer une intervention chirurgicale sans l'accord du malade.

Le consentement est dit «libre» dans le sens où la décision doit être prise par le patient sans contrainte ou pression de quelque nature que ce soit. Concernant le caractère «éclairé» du consentement, le médecin doit fournir au malade une information destinée à éclairer le consentement du patient en lui permettant de prendre sa décision à savoir accepter ou refuser l'acte thérapeutique ou diagnostic proposé en pleine connaissance de cause.

Le consentement nécessite une information précise de la part des équipes soignantes et médicales.

Vous pouvez demander toutes informations relatives à votre santé, toutes informations complémentaires, obtenir l'avis d'un autre professionnel, demander un délai de réflexion.

DOULEUR

Nos équipes garantissent la qualité de l'accueil, des soins et sont attentives 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.

DIGNITÉ / RESPECT / LIBERTÉ

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.

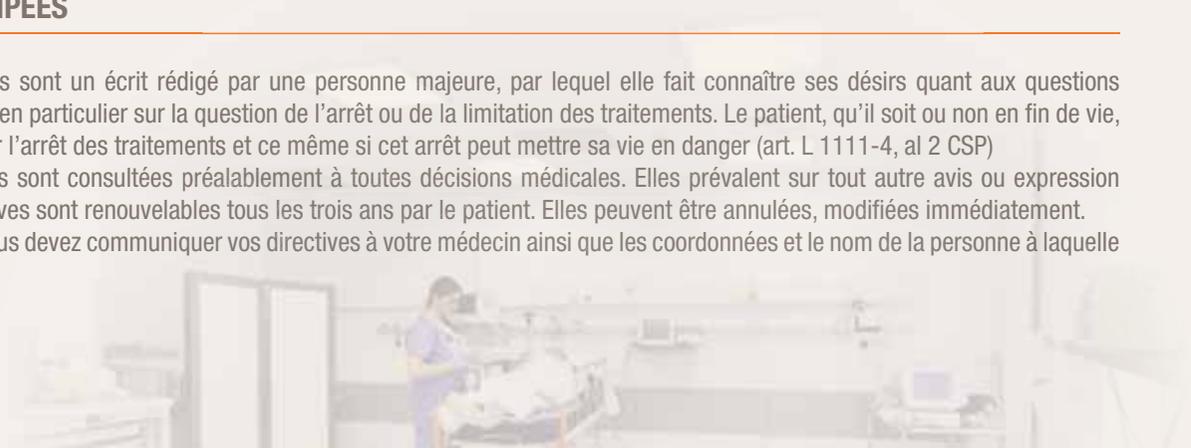
La personne hospitalisée est traitée avec égards. Ses croyances sont respectées. Son intimité est préservée ainsi que sa tranquillité.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Les directives anticipées sont un écrit rédigé par une personne majeure, par lequel elle fait connaître ses désirs quant aux questions relatives à sa fin de vie, en particulier sur la question de l'arrêt ou de la limitation des traitements. Le patient, qu'il soit ou non en fin de vie, a la liberté de demander l'arrêt des traitements et ce même si cet arrêt peut mettre sa vie en danger (art. L 1111-4, al 2 CSP)

Les directives anticipées sont consultées préalablement à toutes décisions médicales. Elles prévalent sur tout autre avis ou expression non médical. Les directives sont renouvelables tous les trois ans par le patient. Elles peuvent être annulées, modifiées immédiatement.

Pour être respectées, vous devez communiquer vos directives à votre médecin ainsi que les coordonnées et le nom de la personne à laquelle vous les avez remises.



INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Pour votre sécurité et celle des autres, des caméras sont installées dans l'enceinte de la clinique.

Les chambres d'unités de soins continus bénéficient d'une surveillance patients par caméra.

Vos informations médicales sont collectées et contrôlées par le médecin responsable du département d'information médicale (D.I.M.) dans le cadre du programme de médicalisation des systèmes d'informations (P.M.S.I.)

Vos informations médicales sont strictement confidentielles et protégées par le secret médical. Leur accès, limité, est réservé aux praticiens qui vous soignent.

Vous pouvez exercer un droit d'accès et de rectification de vos informations médicales. Votre demande doit être effectuée auprès du médecin responsable de la structure médicale dans laquelle vous avez reçu des soins, ou du praticien ayant constitué votre dossier. Vous pouvez vous opposer au recueil et au traitement des données nominatives vous concernant, et ce dans les conditions fixées.

INFORMATIONS RELATIVES À CERTAINES DISPOSITIONS EN MATIÈRE DE BIOÉTHIQUE

(LOIS N°94-653 ET 94-654 DU 29 JUILLET 1994).

Il ne peut être porté atteinte à l'intégrité du corps humain qu'en cas de nécessité thérapeutique pour la personne ou dans le cas de recherche sur les causes d'un décès. Le consentement du malade, éventuellement rapporté par sa famille, doit être recueilli préalablement.

LANGUES PARLÉES AU SEIN DE LA CLINIQUE

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité, l'établissement tient à jour la liste des ressources linguistiques qui pourra vous être communiquée.

PERSONNE DE CONFIANCE

En application de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, l'établissement vous propose de désigner une personne de confiance pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne de confiance pourra, si vous en faites la demande, assister aux entretiens médicaux et vous aider à formuler vos souhaits.

Toutefois, il est rappelé que les patients sous tutelle ne peuvent pas désigner de personne de confiance, le tuteur ayant cette mission.

PLAINTES / RÉCLAMATIONS

La personne hospitalisée peut exprimer des observations sur les soins et sur l'accueil qu'elle a reçus. 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. La liste des membres de la CRUQPC est affichée au sein de la clinique.



FICHE N°9

CERTIFICATION ET DÉMARCHE QUALITÉ

L'amélioration de la satisfaction et de la sécurité du patient sont les raisons d'être de la démarche qualité/prévention des risques. Elle repose sur l'engagement des dirigeants et la participation de tout le personnel. L'établissement s'appuie sur l'ensemble des instances déjà existantes et opérationnelles depuis de nombreuses années.

Structure de la démarche qualité



LA CELLULE QUALITÉ

Le gestionnaire des risques et l'assistant qualité assurent la démarche continue de la qualité de la clinique, la politique de gestion des risques, et mettent en œuvre la démarche de certification HAS sous l'encadrement de la direction de la Clinique.

Le Service Qualité est à votre disposition pour vous fournir toutes les informations sur :

La formation continue en hygiène, la surveillance épidémiologique, la surveillance de l'environnement (eau, air, linge, alimentation...), la prévention des infections nosocomiales notamment par la rédaction de protocoles et l'évaluation périodique des pratiques professionnelles (audits, EPP).

LA CERTIFICATION V2010

L'année 2013, année de la certification V 2010, a été une année importante pour prouver la pérennité de nos investissements quotidiens au service de la satisfaction du patient. L'établissement a été certifié sans aucune recommandation ni réserve. Les résultats sont consultables sur le site de la HAS.

COMMISSION MÉDICALE D'ÉTABLISSEMENT OU CME

La CME regroupe principalement les médecins, le pharmacien et la direction. Cette instance a pour rôle de définir les orientations médicales de la clinique (développement de l'activité médicale, création de nouveaux pôles...). Le président de la CME est le Dr MARTIN, Chirurgien.

COMITÉ DE PILOTAGE : CPQPR

Le CPQPR ou Comité de Pilotage de la Qualité et de la Prévention des Risques a pour objectif l'amélioration globale de la qualité et de la sécurité des soins et des organisations. Il a notamment la fonction de coordonner les différents comités ainsi que d'évaluer différents types de conformités (dossier patient...) dans le but d'améliorer nos pratiques. La Cellule Qualité et Gestion des Risques a un rôle central au sein du CPQPR : elle réalise les actions sur le terrain (modifications de documents, de circuits, formations, gestion des événements indésirables...) puis fait remonter les informations au sein de l'instance afin de pouvoir prendre des décisions à l'échelle de l'établissement. Son président est le chef de l'établissement, M.SCHUTZ.

COMITÉ DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR OU CLUD

Le CLUD a pour rôle d'améliorer la prise en charge de la douleur chez les patients. Il actualise les outils permettant l'évaluation de cette dernière et étudie les possibilités existantes pour améliorer les pratiques actuelles. Le président du CLUD est le Dr GASTAMBIDE, Chirurgien.



COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES OU CLIN

Le CLIN ou Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales est une sous commission de la CME. Son rôle est de traiter toutes les questions relatives à l'hygiène dans l'établissement. Le CLIN dispose d'une EOH ou équipe opérationnelle d'hygiène dont le but est d'effectuer des évaluations, des formations, ainsi que la mise en place des décisions du CLIN sur le terrain. Le président du CLIN est le Dr LUFTMAN, Médecin Anesthésiste.

La Clinique de l'Alma produit chaque année auprès du Ministère de la Santé, une série de cinq indicateurs de la lutte contre les infections nosocomiales, accessibles sur le site du ministère (sante.gouv.fr)

COMITÉ DE LIAISON EN ALIMENTATION NUTRITION OU CLAN

Le CLAN, Comité de Liaison en Alimentation et Nutrition, est une structure consultative qui contribue, via ses avis ou propositions, à l'amélioration de la prise en charge nutritionnelle des patients et de la qualité de la prestation restauration. Différentes catégories professionnelles concernées par les aspects alimentaires et nutritionnels des patients composent ce comité qui se réunit tous les trimestres.

COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE OU CRUQPC

La CRUQPC ou Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en charge a pour rôle l'amélioration globale de la prise en charge des patients. Celle-ci se base sur les retours effectués par les patients en matière de satisfaction (questionnaires, courriers de plainte...) afin d'améliorer l'organisation et la qualité des prestations. Son président est le Dr CHOUKROUN, Chirurgien.

Liste des membres de la CRUQPC :

La liste des membres de la CRUQPC est affichée au sein des services et à l'accueil de la clinique.

COMMISSION DU MÉDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MÉDICAUX STÉRILES (COMEDIMS)

Le COMEDIMS ou Commission du Médicament et des Dispositifs Médicaux Stériles a pour fonction d'assurer la qualité et la sécurité du circuit du médicament. Il réalise des audits de conformité tout au long de l'année tels que l'audit national CBUM (Contrat de Bon Usage du Médicament) qui conditionne le taux de remboursement des médicaments pour la clinique. Son président est Mlle CLERGUE, Pharmacien.



FICHE N°10

LES OBLIGATIONS DES PATIENTS

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.

ANIMAUX

Pour des questions d'hygiène et de sécurité, les animaux ne sont pas autorisés dans notre l'établissement.

CIRCULATION DANS LA CLINIQUE

L'accès aux locaux professionnels (infirmierie...) est strictement interdit. Une blouse est donnée aux patients désirant circuler dans les couloirs. La réglementation en vigueur interdit aux patients de sortir des limites de l'établissement, hors desquelles la responsabilité de la clinique n'est plus engagée. Il est interdit de se garer devant la clinique.

HYGIÈNE

Il convient toujours de :

Se laver les mains au savon après être allé aux toilettes, avant de manger, avant de sortir de sa chambre (y compris pour les visiteurs). Prendre une douche par jour. Veiller à une bonne hygiène bucco-dentaire. Des distributeurs de solution hydro-alcoolique sont à votre disposition.

MÉDICAMENTS

Tout traitement pris par un patient durant son séjour doit faire l'objet d'une autorisation et d'une prescription du médecin référent de l'établissement ou de l'anesthésiste.

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 musique et de télévision.
 Évitez 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.

SÉCURITÉ

Il est interdit :

- De fumer dans l'enceinte de l'établissement, par mesure d'hygiène et de sécurité (conformément au décret n° 2006-1386 du 15 Novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif).
- 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.

SÉCURITÉ INCENDIE

Ne fumez pas, n'utilisez ni bougies, ni aucun appareil à flamme nue (briquet, réchaud, etc.) Si vous découvrez un départ de feu, gardez votre calme et prévenez immédiatement le personnel de l'établissement. Toutes les dispositions réglementaires en vigueur, en matière de sécurité, sont respectées dans l'établissement. En cas d'évacuation, suivez rigoureusement les instructions données par le personnel.

SILENCE

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

TÉLÉPHONES PORTABLES

Les téléphones mobiles cellulaires présents dans l'enceinte doivent être maintenus en position arrêt, en raison des risques de perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques.
 Les portables utilisés par le personnel sont adaptés et ne présentent aucun risque.

FICHE N°11

LUTTER CONTRE LA DOULEUR

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 PEUR D'AVOIR MAL

Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

PRÉVENIR

Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusions, retrait de drains...
Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

TRAITER OU SOULAGER

- Les douleurs aiguës comme les coliques néphrétiques, celles de fractures...
- Les douleurs chroniques comme le mal de dos ou la migraine.
- Également les douleurs du cancer qui nécessitent une prise en charge spécifique.

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. Mais d'autres moyens existent conformément à la prise en charge spécifique de chaque patient.

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 de différentes puissances. La morphine en est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères nécessitent un autre traitement.

VOTRE PARTICIPATION EST ESSENTIELLE

NOUS SOMMES LÀ POUR VOUS ÉCOUTER, VOUS SOUTENIR, VOUS AIDER.

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... ».



FICHE N°12

ALMA PRESTIGE

Madame, Mademoiselle, Monsieur,

Bonjour et bienvenue dans l'univers « Alma Prestige ».

Ce service, différent de la prise en charge « classique » habituellement proposée, est destiné à vous apporter davantage de confort durant votre séjour à la Clinique, que ce soit en hospitalisation ou en ambulatoire, et ce, tant d'un point de vue administratif qu'hôtelier.

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Votre admission, votre sortie et autres formalités administratives sont effectuées directement dans votre chambre, par un agent d'accueil spécialement réservé au secteur ; ceci vous permettra de ne pas passer par les services du rez-de-chaussée.

Cet agent d'accueil vous remettra un numéro de ligne directe permettant de le joindre à tout moment ouvrable pour des problèmes d'ordre non médicaux .

Nous vous rappelons que pour tout problème d'ordre médical, le personnel soignant reste à votre écoute.

HÔTELLERIE

Ce service met à votre disposition des chambres particulières médicalisées, vous garantissant sécurité, confort et standing.

En hospitalisation et ambulatoire :

Les chambres sont équipées de téléviseurs à écran plat, d'un réfrigérateur, de coffre-fort ; de plus vous disposez d'une climatisation et / ou chauffage individuel.

Equipement de la salle de bain : nous mettons à votre disposition un kit toilette comprenant : produits de toilette, serviette de toilette et tapis de bain.

Si vous avez un ordinateur, vous pourrez, par le wifi, accéder à Internet illimité.

Un service de presse personnalisé peut vous être proposé : contactez votre agent d'accueil.



LA RESTAURATION

Vous êtes hospitalisé(e) :

Les menus que nous vous proposons sont élaborés par une diététicienne, ils répondent à un bon équilibre nutritionnel et sont confectionnés par le service restauration.

Ainsi, après validation du médecin, pourront vous être servis petit-déjeuner (vers 8h30), déjeuner (aux alentours de 12h) et/ou dîner en chambre (vers 18h).

Dans la mesure du possible, les équipes prennent en compte vos souhaits alimentaires (repas végétarien, etc.).

Pour le déjeuner ou le dîner, vous pourrez opter soit pour le menu proposé (inclus dans le prix de la chambre) , soit , avec supplément, pour des plateaux repas ou coffrets sandwichs proposés dans le livret mis à votre disposition dans votre chambre.

Par ailleurs, différents distributeurs de boissons froides et chaudes, ainsi que d'en-cas, sont à votre disposition au sein de l'établissement.

Vous venez en ambulatoire :

Une collation vous sera servie après votre intervention et sous réserve d'un accord médical.

Vous pourrez par ailleurs, toujours sous réserve d'une validation médicale, commander des plateaux repas ou coffrets sandwichs , choisis sur la brochure mise à votre disposition (avec supplément).

LES TARIFS

- Chambre particulière Prestige : 250 euros
- Suite Prestige : sur devis
- Lit accompagnant, petit-déjeuner compris : 50 euros
- Canapé-lit accompagnant, uniquement dans la suite Prestige , petit-déjeuner compris 80 euros
- Repas accompagnant « classique » : 25 euros
- Collation accompagnant « classique » : 15 euros
- Plateau-repas ou coffret sandwich accompagnant, avec supplément : tarifs consultables en chambre



FICHE N°13

DÉSIGNATION DE LA PERSONNE DE CONFIANCE

(Fiche à remplir par le patient et à remettre au personnel soignant)

Je soussigné(e),

Nom d'usage :

Nom de naissance :

Prénom (s) :

Date et lieu de naissance :

Adresse :

Téléphone : Fax / e-Mail :

Je ne souhaite pas désigner de personne de confiance

Je reconnais avoir été informé(e) de la possibilité qui m'est offerte de désigner une personne de confiance pour la durée de mon séjour. Toutefois, je ne souhaite pas désigner une personne de confiance, sachant qu'à tout moment je peux procéder à une désignation. Dans cette hypothèse, je m'engage à en informer par écrit l'établissement, en remplissant la fiche de désignation.

Je souhaite désigner comme personne de confiance

Nom d'usage :

Nom de naissance :

Prénom (s) :

Date et lieu de naissance :

Adresse :

Téléphone : Fax / e-Mail :

Cette personne de confiance, légalement capable, est :

Un proche

Un parent

Mon médecin traitant

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

Oui

Non

J'ai été informé(e) que cette désignation vaut pour toute la durée de mon hospitalisation.

Je peux révoquer cette désignation à tout moment et dans ce cas, je m'engage à en informer par écrit l'établissement.

Date et signature :

