



Passeport Ambulatoire



Usagers, Votre Parcours de Soin

LES SPÉCIALITÉS DE LA CLINIQUE

La Clinique Chirurgicale du Libournais, votre clinique pluridisciplinaire depuis 1942

Anesthésie
Cardiologie
Chirurgie Dentaire & Stomatologie
Chirurgie Digestive
Chirurgie Ophtalmologique
Chirurgie ORL

Chirurgie Orthopédique
Chirurgie Plastique & Reconstructrice
Chirurgie Urologique
Chirurgie Vasculaire
Médecine Vasculaire
Endoscopie Digestive



Usagers, Votre Santé

LA DOUCHE PRÉ-OPÉRATOIRE

Vous allez vous faire opérer ? La douche pré-opératoire, **une étape indispensable pour lutter contre le risque infectieux.**

La douche pré-opératoire est obligatoire avant de subir une intervention chirurgicale pour limiter le risque d'infection du site opératoire. Voici quelques explications et conseils sur ce soin.



Pour accéder à la vidéo, scannez le QR-code ci-contre >



Madame, Monsieur,

Vous allez prochainement bénéficier d'une intervention chirurgicale ou d'une exploration endoscopique vous permettant de sortir le jour même.

Cette prise en charge ambulatoire fait l'objet d'une organisation spécifique et adaptée qui vous garantit la qualité et la sécurité des soins prodigués.

L'équipe médicale et l'ensemble du personnel de l'établissement seront heureux de vous accueillir au sein des unités de chirurgie ambulatoire pour un séjour de quelques heures et vous remercie de la confiance que vous lui témoignez.

Vos suggestions et vos remarques sont les bienvenues. Pensez à remplir le questionnaire de satisfaction à l'issue de votre séjour.

Nous vous souhaitons un prompt et complet rétablissement.

La direction

La chirurgie Ambulatoire à la Clinique Chirurgicale du Libournais

Les 2 unités de chirurgie ambulatoire sont ouvertes **du lundi au vendredi de 7 h 00 à 19 h 30**.

En fonction de votre intervention, la prise en charge sera différente :

- Circuit court : pas d'attribution de chambre nominative
- Chambre équipée de fauteuils
- Chambre équipée de lits

Vous avez la possibilité de demander à être pris en charge en chambre individuelle (supplément en fonction du confort de la chambre et de la durée de séjour).

MON PARCOURS

1 Avant le jour J

Je vois le chirurgien et nous fixons la date d'intervention _____

Je renseigne mon dossier de préadmission.

En cas de prise en charge d'un mineur, l'autorisation d'opérer et d'endormir doit être signée par le père et la mère ; par le tuteur pour les majeurs protégés. En cas de difficultés, je n'hésite pas à **contacter l'assistante sociale (Appel au 05-57-25-56-00 poste 5670)** qui m'aidera dans les démarches à accomplir.

Je vois l'anesthésiste en consultation le _____ et j'effectue mes formalités de préadmission. Pour cela, je me présente avec :

- ma carte d'identité, passeport ou carte de séjour
- ma carte de sécurité sociale en cours de validité ou carte Vitale + attestation, si vous êtes assuré social salarié ou retraité, affilié au régime d'assurance obligatoire des travailleurs non-salariés, demandeur d'emploi, dépendant d'un régime particulier (agricole, S.N.C.F.)
- ma carte de mutuelle, attestation CMU ou ACS et la fiche administrative remise par le médecin dument complétée avec nom et coordonnées des personnes à prévenir
- Le document fourni par votre employeur si vous êtes victime d'un accident du travail
- Une attestation justifiant le droit aux prestations pour tout autre régime

Je choisis ou non une prise en charge en chambre individuelle

Je peux demander à rencontrer une IDE d'ambulatoire

Je fais mes examens complémentaires prescrits : radio, prise de sang...

J'organise mon retour en prévoyant une personne pour me raccompagner chez moi après l'intervention. Je prévois de ne pas rester seul(e) la première nuit (sauf avis médical).

Je me rends à la pharmacie si une ordonnance de traitement postopératoire m'a été remise.

2 La veille de mon intervention

J'arrête de manger et fumer 6 heures avant mon entrée à la clinique. Je peux prendre des liquides clairs sucrés (type jus de pomme) jusqu'à 2 heures avant mon arrivée à la clinique. En cas d'endoscopie digestive, je suis les consignes de mon gastroentérologue.

Je prends une douche, cheveux compris comme indiqué sur le dépliant qui m'a été remis. Si nécessaire, j'enlève tout vernis à ongles, bijoux et piercing.

Je suis les consignes qui m'ont été données la veille par téléphone (excepté endoscopies digestives). **J'informe l'établissement de santé de toute modification de mon état de santé survenue après la consultation d'anesthésie.**

Je prépare les documents que je dois apporter :

Mes documents administratifs (carte vitale, carte identité, carte mutuelle). Livret de famille + autorisation opérée pour les mineurs.

Mes documents médicaux (ordonnance traitement personnel, carte de groupe sanguin, résultats de mes examens).

Les consentements : chirurgien, anesthésiste, personne de confiance dument remplis.

3 Le matin de mon arrivée

Je reprends une douche et mets des vêtements propres.

Je n'emporte pas d'objet de valeur.

Selon les consignes du médecin anesthésiste, je prends ou non mon traitement habituel.

4 A mon arrivée à la clinique

J'arrive à l'heure prévue et je me présente au service admissions à l'accueil de la clinique.

Je remplis les formalités d'admission et on me pose un bracelet d'identification.

On m'installe et je rencontre une infirmière. Je donne le numéro de téléphone de mon accompagnant pour mon retour à domicile.

Je revêts la tenue spécifique pour le bloc et j'enlève les prothèses dentaires, auditives, piercing, lunettes ou lentilles que je range soigneusement.

5 Au bloc opératoire

On m'accompagne à pied, en fauteuil ou en brancard au bloc opératoire.

Après l'intervention, je passe en salle de soins post interventionnels pour une surveillance et une prise en charge de toute douleur éventuelle.

6 Mon retour en chambre

Un brancardier me raccompagne en fauteuil ou en brancard en chambre ou en salle de récupération (circuit court).

On me sert une collation dès que cela est possible.

Après une période de repos, le personnel soignant évalue mon aptitude à regagner mon domicile.

7 Ma sortie

Elle est validée par l'équipe médico-chirurgicale.

On me remet un bulletin de sortie précisant les consignes à observer et le numéro que je pourrais appeler en cas d'urgence ou de problème.

Je remplis le questionnaire de satisfaction.

Je sors accompagné(e). Il est formellement interdit de conduire jusqu'au lendemain matin.

Si nécessaire, il est possible de faire appel à un taxi (je m'assure au préalable auprès de ma mutuelle du remboursement total des frais de transport).

8 Chez moi :

Je me repose.

Je pense à prendre les médicaments prescrits.

Quelqu'un reste de préférence avec moi la première nuit. Pour certaines interventions, c'est un prérequis pour une prise en charge ambulatoire.

Dans la plupart des cas, une infirmière m'appellera le jour suivant pour faire un point sur mon état de santé depuis mon retour à domicile.

En cas de problème, je peux joindre à tout moment la clinique au 05 57 25 56 00 (de 7h à 19h du lundi au vendredi) ou au 05 57 25 55 01 (en dehors des heures d'ouverture du standard).

VOS DROITS, VOS DEVOIRS

Tout patient a des droits, mais également des devoirs à l'égard de la structure et du personnel qui l'accueille et qui y travaille. La Clinique Chirurgicale du Libournais a pour mission d'offrir à ses usagers des soins de qualité et l'ensemble du personnel s'y emploie.

Pour qu'un patient puisse être pris en charge dans une structure d'anesthésie et de chirurgie ambulatoire, certains critères doivent être réunis :

- **COMPRÉHENSION**

Le patient (ou ses ascendants dans le cas d'un mineur) doit parfaitement comprendre les modalités de l'acte qui lui est proposé.

- **RESPECT DES CONSIGNES MÉDICALES**

Le patient s'engage à respecter toutes les consignes médicales qui lui ont été données et à accepter l'hospitalisation (pour la nuit) si elle était jugée nécessaire par l'anesthésiste ou le chirurgien.

- **VOTRE SORTIE ET VOTRE RETOUR A DOMICILE**

- Le patient quittera le service de Chirurgie Ambulatoire après accord du praticien qui signera sa sortie.
- Le jour de l'acte ambulatoire, il s'engage à être accompagné à sa sortie de l'hôpital pour son retour au domicile. La conduite automobile est formellement interdite.
- Sauf autorisation médicale, une personne doit être présente aux côtés du patient durant les 24 heures suivant son intervention.
- Pour les enfants, la présence de deux adultes (dont un des deux est le parent ou le tuteur légal) est nécessaire en cas de retour à domicile en voiture particulière.
- Le patient doit être joignable par téléphone.

Dépôt de valeurs*

La clinique est un lieu ouvert et malgré la vigilance du personnel, des vols peuvent s'y produire. Il est conseillé de n'apporter que le strict nécessaire lors de votre hospitalisation et de ne garder aucun objet de valeur (argent, bijoux, chèquiers, titres, cartes bancaires).

Néanmoins, vous avez la possibilité, lors de votre admission, ***de confier en dépôt votre argent ou vos objets de valeur***, au bureau de l'accueil, qui vous remettra un reçu.

Appareils dentaires* :

Utiliser impérativement les boîtes réservées à cet effet disponibles dans chaque chambre.

*** La Clinique Chirurgicale du Libournais décline toute responsabilité en cas de perte ou de vol des objets de valeur non déposés et de perte ou casse d'appareil dentaire ou auditif et lunettes.**

Silence :

Afin de contribuer au bon rétablissement des patients, il est nécessaire de respecter le silence dans l'établissement.

Sécurité incendie

Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs.

Interdiction de fumer dans l'enceinte de l'établissement

Pour la sécurité de tous, il est strictement interdit, conformément à la réglementation en vigueur, de fumer à l'intérieur de la clinique.

Le parking

Prière de respecter les aires de stationnement.

Les parkings ne sont pas gardés. La clinique décline toute responsabilité en cas de vol.

Le paiement s'effectue à la borne de sortie par espèces ou carte bancaire.

Identification du patient

Aidez-nous à bien vous identifier en présentant une pièce d'identité lors de votre accueil et en nous signalant toute erreur sur les documents remis (art. L162 du Code de la Sécurité Sociale).

Lorsque vous êtes hospitalisé, il est important qu'un bracelet avec des informations officielles vous concernant (Nom de naissance, Nom marital, Prénom et Date de naissance) vous soit posé et que vous le portiez. Cela permet au personnel hospitalier de vous identifier correctement et de vous donner le bon soin. Gardez-le tout au long de votre séjour dans l'établissement.

Distributeurs de boissons

Des distributeurs de boissons et de friandises sont à la disposition du public dans le hall d'entrée du premier étage.

Accompagnants

Si vous le souhaitez, votre accompagnant peut rester avec vous dans votre chambre si vous avez opté pour une chambre individuelle.

Un repas peut également être servi à votre accompagnant soit dans votre chambre, soit dans la salle de restauration.

Les tickets permettant d'accéder à ces prestations sont en vente au bureau d'accueil jusqu'à 11 h 30.

Vos droits et informations

Modalités d'accès au dossier médical

L'ensemble des informations relatives aux traitements et aux soins qui vous ont été délivrés sont rassemblées dans un dossier personnalisé, dont le contenu est couvert par le secret médical. Le dossier est à l'issue de votre hospitalisation, conservé par l'établissement. Sa consultation est réglementée par les articles L. 1111-7 et R. 1111-2 à R. 1111-9 du Code de la Santé Publique.

Il vous est possible d'accéder à ces informations, en les demandant par écrit à la direction de l'établissement. Vous pourrez ainsi consulter le dossier sur place ou demander l'envoi de copies qui seront alors à votre charge.

Informatique et libertés

Dans le strict respect du secret médical et dans les conditions fixées par la loi du 6 janvier 1978, la Clinique gère un fichier informatisé des données médicales et administratives des patients qu'elle prend en charge. Ces données sont transmises au médecin Directeur de l'Information Médicale dans l'établissement et sont protégées par le secret médical.

Conformément à la déontologie médicale et aux dispositions de la Loi Informatique et Libertés, tout patient peut exercer ses droits d'accès et rectification auprès du médecin responsable de l'information médicale.

Refus de soins (article L.1111-4 du CSP)

Il est de votre liberté de refuser les soins proposés. Votre médecin vous informera de l'ensemble des risques et conséquences potentielles de votre décision.

Si vous maintenez votre décision, il vous sera demandé un document attestant de votre refus. Le refus sera consigné dans votre dossier.

Les directives anticipées

Arrêté du 3 août 2016 relatif au modèle de directives anticipées prévu à l'article L. 1111-11 du Code de la Santé Publique.

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée «directives anticipées» pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si la personne ne peut plus exprimer ses volontés.

Les directives anticipées vous permettent, en cas de maladie grave, de faire connaître vos souhaits sur votre fin de vie, et en particulier :

- limiter ou arrêter les traitements en cours,
- être transféré en réanimation si l'état de santé le requiert,
- être mis sous respiration artificielle,
- subir une intervention chirurgicale,
- être soulagé de ses souffrances même si cela a pour effet de mener au décès.

Ces directives s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, excepté dans 2 cas :

- En cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation (par exemple, patient à réanimer suite à un accident de santé brutal) ;
- Lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Dans ce cas, le médecin doit rendre sa décision à l'issue d'une procédure collégiale inscrite dans le dossier médical. La décision de refus d'application des directives anticipées est portée à la connaissance de la personne de confiance ou, à défaut, de la famille ou des proches.

Les directives anticipées peuvent être rédigées par toute personne majeure. La personne majeure sous tutelle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille, s'il existe.

Vous pouvez demander des renseignements complémentaires, ainsi que des modèles de directives anticipées à l'infirmière du service ou au médecin.

La personne de confiance

Vous avez la possibilité ou non de désigner une personne de confiance. Une fiche de désignation de la personne de confiance vous est remise lors des formalités de pré-admission. 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 nécessaire à cette fin.

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.

Droit d'expression des usagers

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement aux médecins, infirmiers ou représentant de la direction. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer un représentant des usagers (coordonnées affichées à l'accueil). Vous pouvez également adresser un courrier à la direction de l'établissement afin de formuler vos remarques ou vos réclamations.

Une réponse vous sera adressée après investigations par le responsable qualité de l'établissement.

Celui-ci veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le Code de la Santé Publique dont les articles R. 1112-91 à R. 1112-94. Il fera le lien avec la Commission des usagers (CDU).

Il pourra, le cas échéant, vous mettre en relation avec un médiateur médecin ou non médecin, membre de la CDU. Le médiateur vous recevra, vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

La CDU

Conformément à la Loi du 4 mars 2002 et du décret du 1er juin 2016, une Commission des Usagers a été mise en place dans l'établissement.

Si vous souhaitez formuler des observations ou une réclamation, merci d'adresser un courrier à l'attention de la Direction de l'établissement qui vous mettra en contact avec la personne chargée des relations avec les usagers.

Cette commission est composée du directeur de l'établissement, de deux médiateurs (médical et non médical) et des représentants des usagers.

Son travail fait l'objet d'un rapport annuel transmis à l'Agence Régionale de Santé.

La liste est affichée au niveau de l'accueil et est annexée à ce livret.

Le comité de lutte contre les infections nosocomiales (CLIN)

Le CLIN a développé, au sein de l'établissement, une politique de formation et d'évaluation des pratiques de soins visant à limiter le risque infectieux.

Dans l'intérêt de tous, il est recommandé aux patients ainsi qu'à leurs visiteurs d'observer les règles d'hygiène en entrant et en sortant des chambres. Des distributeurs de solution hydro alcoolique sont disposés à cet effet dans chaque chambre et dans les couloirs.

En raison des risques infectieux, la présence d'animaux et de fleurs naturelles dans l'établissement est strictement interdite.

L'hygiène corporelle reste la première des préventions contre le risque infectieux. Suivez bien les consignes indiquées dans le dépliant pour effectuer votre toilette pré-opératoire.

Comité de lutte contre la douleur (CLUD)

Le comité définit un programme annuel d'actions de lutte contre la douleur en matière de prévention, surveillance, formation et évaluation dans le cadre de la prise en charge de la douleur post opératoire

Toutes les équipes médicales et paramédicales s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

Votre participation est essentielle :

Tout le monde ne réagit pas de la même façon à la douleur.

Vous seul pouvez décrire votre douleur : personne ne peut et ne doit se mettre à votre place.

Si vous avez mal, prévenez l'équipe soignante. N'hésitez pas à exprimer votre douleur. En l'évoquant, vous aidez les médecins à mieux vous soulager et à vous proposer les moyens les plus adaptés à votre cas.

CHARTRE DE LA PERSONNE HOSPITALISÉE

Principes généraux*

Circulaire n°DHOS/E1/DGS/SD1B/SD1C/SD4A/2006/90 du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées et comportant une charte de la personne hospitalisée.



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 oeuvre 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.

*Le document intégral de la charte de la personne hospitalisée est accessible sur le site Internet :

www.sante.gouv.fr

Il peut être également obtenu gratuitement, sans délai, sur simple demande, auprès du service chargé de l'accueil de l'établissement.

Pour une amélioration continue des soins, votre avis nous est précieux

ENQUÊTE DE LA HAUTE AUTORITÉ DE SANTÉ



La HAS a mis en place un **dispositif national** de mesure en continu de la satisfaction et de l'expérience des patients.

Cette mesure est effectuée grâce à un questionnaire en ligne fiable et validé par la HAS. Il vous sera **envoyé environ 2 semaines après votre sortie** de la Clinique.

Surveillez vos emails et n'oubliez pas d'y répondre !

VOTRE SATISFACTION, NOTRE PRÉOCCUPATION

Vous avez apprécié votre séjour parmi nous ?
Dites-le nous et **partagez votre expérience sur Google !**

Pour cela, il vous suffit de **flasher le QR-code** ci-contre, puis de cliquer sur « Avis » ou « Rédiger un avis ».



www.clinique-libourne.fr