

La Clinique de l'Europe en quelques mots

Présentation

Aujourd'hui intégrée au sein du Groupe Vivalto Santé qu'elle a rejoint en février 2016, la Clinique de l'Europe est née de la volonté des chirurgiens et médecins qui y exercent.

La Clinique de l'Europe assure une attractivité large sur la Haute-Normandie et fonctionne en coordination avec l'ensemble des autres acteurs de santé de la région, qu'il s'agisse des professionnels libéraux, des établissements de santé publics et privés ou des structures sociales et médico-sociales.

L'étendue de son offre de soins, incluant l'accueil en urgence de toute situation, l'excellence de ses équipes médicales et la technicité de ses équipements, permet à l'établissement de garantir l'accessibilité rapide à des soins de haute qualité dans un environnement moderne, chaleureux et personnalisé en fonction des besoins de chaque patient.

Les chiffres clés



382 Lits et Places installées



121 Praticiens



460 Salariés



37 500 Passages aux Urgences



36 000 m²
2 blocs opératoires

LE CENTRE AMBULATOIRE

(rue Octave Crutel)

- Service de chirurgie ambulatoire
02 32 18 11 17
(1^{er} et 2^{ème} étages)
- Service d'hémodialyse
02 32 18 88 93
(3^{ème} étage)
- Service de chimiothérapie
02 32 18 88 94
(4^{ème} étage)

BÂTIMENTS DE CONSULTATIONS

(61 et 75 Bd de l'Europe)

regroupant les cabinets des médecins libéraux

LA CLINIQUE DE L'EUROPE

(73 Bd de l'Europe)

02 32 18 10 00

- Service d'USC (1^{er} étage)
- Service d'hospitalisation complète (2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} étages)
- Service de médecine (4^{ème} étage)

BOULEVARD DE L'EUROPE

RUE OCTAVE CRUTEL

RUE MERIDIENNE

LES URGENCES (rue Octave Crutel) **02 32 18 11 69**
15 médecins de toutes spécialités, **24h/24, 7 jours/7**, assurent un service d'accueil des urgences **rapide et efficace**.

LE CENTRE MERIDIENNE

(rue Méridienne)

02 32 18 30 00

- Rez-de-chaussée : le service des EVC-EPR
- 1^{er} et 2^{ème} étages : le service de convalescence, de soins de suite et de rééducation fonctionnelle
- Le plateau technique de l'ambulatoire

Historique

La Clinique de l'Europe est issue du regroupement en 1996 de 3 cliniques chirurgicales rouennaises (Clinique Méridienne, Clinique Saint Côme et Clinique Trianon), dans une ambitieuse opération de fusion/restructuration. Trois idées fortes ont toujours guidé la conception et la gestion de l'établissement : la compétence, le travail d'équipe et l'amélioration continue de la qualité.

Initialement centré sur la chirurgie, l'établissement diversifie rapidement son offre de soins pour l'adapter aux besoins de la population et évolue. En moins de 10 ans, l'établissement à l'activité exclusivement chirurgicale devient un établissement pluridisciplinaire proposant un large panel de disciplines médicales, chirurgicales et de réadaptation/rééducation.

L'ensemble de ces développements d'activités, rendu possible grâce à la confiance des patients et de leurs médecins traitants, ont permis à la Clinique de l'Europe de se positionner comme l'un des principaux établissements de santé de Haute-Normandie.

Le développement et la diversification des activités se sont accompagnés, depuis la création de l'établissement, d'un vaste programme d'extensions et de modernisations architecturales sur l'ensemble de son site :

1996 : Construction des bâtiments neufs de la Clinique de l'Europe

1997 : Ouverture du Centre Méridienne puis extensions en **2002, 2011 et en 2017**

2000 : Création du centre d'hémodialyse puis extension en **2012**

2006 : Construction d'un bâtiment entièrement dédié aux prises en charge ambulatoires le « Centre Ambulatoire »

2017 : Extension du service des Urgences et du plateau technique du Centre Méridienne.



Création de **l'Institut du Sein Vivalto Santé Normandie** venant ainsi compléter l'excellence de l'offre de soins, avec mise en place d'un numéro vert pour une prise en charge des patientes sous 48h **N° Vert 0 805 200 430**



Nos cliniques fonctionnent toutes sur les principes suivants :

- > Des établissements modernes et performants,
- > Des équipes médicales de compétence reconnue,
- > Un personnel de qualité,
- > Des liens étroits avec la médecine de ville,
- > Un souci constant de qualité et de sécurité
- > Une orientation vers une amélioration continue de nos prises en charge avec le développement de la **Réhabilitation Rapide Améliorée Après Chirurgie (RRAAC)**.



L'équipe médicale

L'équipe médicale (chirurgiens, médecins, anesthésistes) vous communiquera les informations relatives à votre état de santé tout au long de votre séjour et se tiendra à votre disposition pour vous apporter toute information complémentaire que vous jugerez nécessaire. Sous réserve de votre accord, les praticiens peuvent recevoir et informer vos proches sur rendez-vous.

Enfin, ils restent toujours en relation avec le médecin qui vous a orienté vers notre établissement.

L'équipe qui vous entoure

Votre santé et votre confort vont être confiés à une équipe de personnes dévouées, compétentes et régulièrement formées. Elle est à votre disposition pour vous renseigner et vous rassurer. N'hésitez pas à lui faire part de vos difficultés.



Le personnel médical :

les chirurgiens ou **médecins** référents de votre hospitalisation, **les médecins anesthésistes** qui participent aux différentes étapes de prise en charge durant votre hospitalisation.



Le personnel soignant :

Chaque membre de l'équipe est identifié par un badge indiquant ses nom, prénom, fonction, et par leur tunique de couleur différente selon la fonction.

Les infirmier(e)s (liserés **rose/violet** pour les femmes, **rouge/orange** pour les hommes) assurent les soins en collaboration avec le médecin.

Les aides soignant(e)s (liserés **bleu**) assurent les soins de confort et de nursing (toilettes, alimentation...)

Les brancardiers (liserés **vert anis**) assurent le transport et l'accompagnement des patients entre les services.

Les agents de services hospitaliers (liserés **vert anis**) veillent à l'hygiène des locaux ainsi qu'à votre confort hôtelier.

Le personnel stagiaire est identifié par des badges.

L'ensemble du personnel de la clinique est tenu au secret professionnel qui s'impose pour tous faits, informations, documents dont le personnel a connaissance.



Le personnel administratif :

Le personnel de l'accueil peut vous renseigner, ou vous aider à régler certains problèmes d'ordre administratif liés à votre hospitalisation.



Les autres professionnels :

Au cours de votre séjour et selon vos besoins, vous pouvez être amenés à rencontrer d'autres professionnels : **psychologue**, **bénévoles**, **équipe technique**, **services médico-techniques** (laboratoire, radiologie...), **assistante sociale**, **infirmier(e) spécialisé(é)**, **diététicienne**, **sophrologue**, **neuropsychologue**.



Les activités de la Clinique de L'Europe

Les praticiens libéraux sont regroupés dans deux bâtiments de consultation : le bâtiment Flaubert situé au 61 boulevard de l'Europe et le bâtiment Balzac situé au 75 boulevard de l'Europe.

Chirurgie

- Digestive et Viscérale
- Esthétique et reconstructrice
- Gynécologie et intime
- Ophtalmologie
- O.R.L.
- Orthopédie et traumatologie (dont rachis et infantile)
- Obésité
- Stomatologie
- Urologie
- Unité de Soins Continus
- Vasculaire (dont activité interventionnelle)

Médecine

- Anesthésie-Réanimation
- Angéiologie
- Cardiologie
- Consultation douleur spécialisée
- Dermatologie
- Endocrinologie - Diabétologie
- Gastro-Entérologie
- Gériatrie
- Gynécologie médicale
- Infectiologie
- Médecine intime
- Médecine polyvalente
- Médecine Légale et du droit de la santé
- Médecine du Sport
- Néphrologie
- Neurologie
- Nutrition - Diététique
- Oncologie
- Orthophonie
- Orthodontie
- Orthoptie
- Ostéopathie
- Pneumologie
- Psychiatrie
- Psychologie-neuropsychologie
- Rhumatologie
- Soins palliatifs

Soins de suite et de réadaptation (SSR)

- Rééducation orthopédique et neurologique
- Prise en charge des Etats Végétatifs Chroniques
- Soins de suite polyvalent
- Rééducation fonctionnelle du rachis

Cancérologie

- Cancérologie médicale et chirurgicale
- Chimiothérapie

Urgences médicales et chirurgicales (adultes et enfants)

- Accueil permanent 24h/24 et 7j/7

Dialyse

- Hémodialyse
- Dialyse péritonéale

Education thérapeutique

- Parkinson
- Stomathérapie
- Insuffisance rénale chronique

Sont également présents sur le site :

- Imagerie radiologie conventionnelle, radiologie interventionnelle, scanner (2), IRM, Gamma Caméra. (Dont Imagyn : centre d'imagerie médicale dédiée à la femme)
- Un laboratoire de biologie médicale
- Un laboratoire d'Anatomo-pathologie
- 2 bâtiments de consultations médico-chirurgicales



Pour bien préparer votre séjour

Votre pré-admission

☎ : 02 32 18 11 66 📠 : 02.32.12.36.62 ✉ : cer.accueil@vivalto-sante.com

La préadmission a pour objectif de programmer votre séjour et limiter votre attente le jour de votre arrivée. Dès que vous avez confirmation de la date de votre hospitalisation, vous devez vous présenter à l'accueil de la clinique afin de vous inscrire et d'établir votre dossier de préadmission.



N'oubliez pas de faire : Une demande de prise en charge auprès de votre mutuelle qui pourra l'envoyer à votre domicile ou l'envoyer directement par mail à la clinique : accueil.europe@clinique-europe.com
La mutuelle vous demandera :

- ✓ Le code FINESS de l'établissement qui est 760 921 809.
- ✓ Si vous êtes hospitalisé(e) en chirurgie, leur préciser la DMT 137 et pour la médecine la DMT 223 .

Si le patient est mineur ou sous tutelle, la présence d'une personne ayant l'autorité parentale, ou de la personne responsable est **obligatoire lors des formalités d'admission**. Il sera demandé aux détenteurs de l'autorité parentale de fournir une pièce d'identité et de signer l'autorisation d'opérer et de prise en charge.

L'hôtesse d'accueil créera, à ce moment, votre dossier de préadmission, vous devrez lui présenter pour cela :

- la **fiche d'entrée** (remise par le chirurgien ou sa secrétaire)
- votre **pièce d'identité** (carte d'identité, passeport, titre de séjour)
- votre **carte vitale actualisée** ou attestation d'ouverture de vos droits de la Caisse d'Assurance Maladie
- votre **carte de mutuelle complémentaire** à jour
- si votre intervention n'est pas conventionnée, votre chirurgien vous aura remis un devis couvrant les frais d'hospitalisation. Vous devrez régler un acompte dès votre admission. Le solde du devis et les éventuels suppléments hôteliers seront à régler le jour de la sortie.



Si vous êtes hospitalisé en urgence

En cas d'admission en urgence, la priorité est donnée aux soins qui vous sont nécessaires. Veuillez inviter un membre de votre entourage à se présenter au plus vite à l'accueil afin de régulariser votre dossier administratif.

La consultation de pré-anesthésie

La consultation de pré-anesthésie a pour but d'évaluer le risque anesthésique et opératoire en fonction de vos antécédents et des traitements suivis. Elle permet de vous informer et de vous rassurer en définissant la technique qui sera utilisée.

Elle a lieu plusieurs jours avant l'intervention et est **obligatoire**.

Pour cela, munissez-vous de :

- Votre questionnaire d'anesthésie complété,
- Vos ordonnances récentes de médicaments constituant vos traitements en cours,
- Vos derniers résultats d'examen en votre possession (biologique, cardiologique, pneumologique...),
- Votre carte de groupe sanguin si vous en possédez une.

Si l'enfant est mineur, il doit être accompagné **obligatoirement** au minimum d'un titulaire de l'autorité parentale.

Les services hôteliers

La réservation de la chambre particulière est à faire au moment de la préadmission (sous réserve de disponibilité le jour de votre entrée). Cette prestation vous sera facturée à votre sortie selon les tarifs affichés à l'accueil de la clinique. Votre mutuelle peut, dans certains cas, participer à ces frais. Il vous appartient d'effectuer l'éventuelle demande de prise en charge auprès de celle-ci avant votre entrée.



Le jour de votre arrivée

Le jour de votre admission, vous vous adressez à l'accueil de la clinique avec l'ensemble des documents remplis :

- la fiche d'entrée
- le questionnaire d'anesthésie
- les consentements signés
- une pièce d'identité **officielle en cours de validité** (carte nationale d'identité, passeport, ou titre de séjour pour les étrangers).
- votre carte de groupe sanguin
- les examens de laboratoire récents
- les clichés radiologiques récents : IRM, scanner, mammographie, échographie...
- les électrocardiogrammes, examens de cardiologie
- les ordonnances des traitements suivis au cours des 6 derniers mois
- votre carnet de santé
- le livret d'accueil
- les fiches d'autorisation des mineurs ou des personnes sous tutelle **complétées et signées**.

N'oubliez pas vos affaires personnelles (pour toute la durée du séjour) :

- traitements en cours dans leur conditionnement d'origine pour 72h
- serviettes, gants et nécessaire de toilette
- maillot de bain (si rééducation en balnéothérapie prévue)
- chemises de nuit ou pyjamas
- robe de chambre, chaussons
- boîtier à dentier, étui à lunettes, boîtier à appareils auditifs
- doudous, jouets et nécessaire de nursing pour vos enfants hospitalisés.



Présentez-vous à l'accueil de la clinique, une hôtesse vous dirigera vers le service de soins.

Une fois installé(e), un(e) infirmier(e) vous expliquera le déroulement de votre séjour, complètera votre dossier de soins.



La préparation à votre intervention

Certaines règles d'hygiène sont à respecter pour éviter d'éventuelles complications post-opératoires et votre coopération est indispensable.

REGLES A RESPECTER LE JOUR DE L'INTERVENTION :

- Réaliser les douches antiseptiques selon les recommandations du personnel
- Enlever toutes prothèses (dentaire, auditive, oculaire, ...)
- Enlever le vernis, couper et curer les ongles
- Retirer les bijoux, piercing et sous-vêtements
- Etre à jeun selon les recommandations du personnel (ne pas manger, boire, fumer)
- Réaliser un brossage des dents

Par mesure de prévention, avant votre intervention une infirmière vérifiera l'efficacité de la dépilation et de la douche. Elle évaluera l'hygiène corporelle des pieds, de l'ombilic, des plis inguinaux et de la zone opératoire.

En cas de non-respect de ces règles, l'équipe chirurgicale peut décider de reporter votre opération.

Le bloc opératoire

Un **brancardier** vous conduira de votre chambre au bloc opératoire. Vous y serez accueilli(e) par un(e) infirmier(e) et le médecin anesthésiste qui vous installeront en salle d'opération. Votre identité sera vérifiée. Une check-list sera complétée permettant le partage d'informations essentielles avant, pendant et après l'intervention chirurgicale. Cela contribue à la sécurité de votre parcours de soins.



Après l'intervention

Vous serez conduit(e) en **salle de réveil** si besoin.
Une équipe soignante assurera votre surveillance post-opératoire.

L'Unité de Surveillance Continue



- Suite à votre intervention ou en raison de vos antécédents médicaux, vous allez être hospitalisé dans l'unité de surveillance continue afin de vous apporter une surveillance adaptée et rapprochée.
- L'unité de surveillance continue constitue un niveau intermédiaire entre les unités de réanimation et les unités de soins classiques.
- Le service se situe au 1^{er} étage du bâtiment d'hospitalisation. Il est composé de chambres et de box :

► Un box est une chambre dépourvue de salle de bain et de téléphone, cette chambre est faite pour vous assurer une surveillance optimale. Vous serez surveillé 24h/24h par un moniteur à brassard à tension, électrodes et saturation.

► Les chambres sont attribuées en fonction de la pathologie et les chambres seules sont délivrées selon leur disponibilité.

- Les visites dans ce service sont autorisées de 14h à 20h et limitées à deux personnes par chambre.
- Aucune visite en dehors de ces horaires ne sera autorisée, afin de pouvoir vous prodiguer les soins nécessaires à votre prise en charge.
- Les enfants de moins de 10 ans ne sont pas admis dans le service.

Le Centre Ambulatoire (Rue Crutel) 02 32 18 11 17

L'état de santé de tous les patients ne nécessite pas un séjour prolongé, le traitement chirurgical de certaines pathologies peut être réalisé en hospitalisation de jour (ambulatoire). Le service de chirurgie ambulatoire de la Clinique de l'Europe, installé au sein d'une structure qui lui est entièrement dédiée, se situe rue Octave Crutel (rue perpendiculaire au Boulevard de l'Europe), reliée à la clinique par une passerelle.



La sortie

Votre sortie est décidée par le médecin responsable de votre hospitalisation.

Au moment de votre sortie, le médecin fournira les documents relatifs à la continuité des soins : ordonnances de traitements, d'examen à pratiquer, les futurs rendez-vous, prolongation d'arrêt de travail, bon de transport, etc. La date et l'heure de votre départ vous seront communiquées par un(e) infirmier(e) du service qui vous informera sur les consignes post opératoires à domicile et vous remettra votre dossier de sortie : analyses, radiographies, ordonnances, médicaments. Après le passage **du médecin et de l'infirmier(e)** vous donnant les derniers soins et les consignes de sortie, vous devrez vous présenter à l'accueil avec votre bon de sortie afin de régulariser les formalités administratives. L'établissement est conventionné par les caisses d'Assurance Maladie et de nombreuses mutuelles. Les tarifs de votre séjour et des honoraires médicaux varient conformément à la loi et aux conventions en vigueur. Les tarifs de la clinique sont affichés à l'accueil, les tarifs des honoraires médicaux sont affichés au niveau des cabinets de consultations.

Ce que vous aurez à régler :

SI VOUS ÊTES ASSURÉ SOCIAL :

■ Le Forfait Journalier

■ **Les suppléments hôteliers** : la chambre particulière, le lit accompagnant, le repas accompagnant, les frais de téléphone et de télévision sont facturés suivant les tarifs en vigueur.

■ **Les éventuels suppléments d'honoraires** : résultant d'un accord entre vous-même et le médecin si celui-ci a opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres, le règlement devra être effectué le jour de la sortie. Vous recevrez ultérieurement de la clinique le bordereau de facturation correspondant aux différents frais d'hospitalisation. Il vous appartiendra ensuite d'obtenir auprès de votre mutuelle le remboursement de ce supplément. Votre mutuelle, pourra suivant votre contrat, prendre en charge tout ou partie de ces frais.

SI L'ACTE N'EST PAS CONVENTIONNÉ :

Vous avez réglé 30% des frais lors de votre admission, le solde du devis vous sera demandé à la sortie ainsi que le règlement des éventuels suppléments hôteliers.

Ce qui vous sera remis :

- 2 bulletins de situation tenant lieu d'arrêt de travail pour la durée de votre séjour ;
- une facture acquittée des frais d'hospitalisation que vous aurez réglés ;
- une facture acquittée du supplément d'honoraires (s'il y a lieu).

SI VOUS N'ÊTES PAS ASSURÉ SOCIAL :

■ **Le Ticket Modérateur** : une partie des frais d'hospitalisation non prise en charge par la sécurité sociale (honoraires du chirurgien et de l'anesthésiste) ;

■ Suite au devis prévisionnel établi par la Clinique lors de votre préadmission, vous nous avez remis un acompte, il reste à régler le solde ainsi que les éventuels suppléments hôteliers le jour de la sortie.

Dans le cas où vous souhaiteriez sortir avant la date prévue et contre avis médical, il vous faudra prévenir, au préalable, le médecin responsable afin qu'il vous informe des risques encourus. Vous devez également signer une décharge dégageant la Clinique de toute responsabilité sur les conséquences et risques éventuels de votre décision.

Après votre sortie, en cas d'apparition d'un symptôme qui vous inquiète, vous pouvez joindre la Clinique 24h/24h et 7j/7 au 02 32 18 11 69, en précisant le nom du médecin responsable de votre hospitalisation.



Le Centre Méridienne, centre de soins de Suite, de Rééducation et Réadaptation (SSR) fonctionnelle et unité de rééducation ambulatoire (Rue Méridienne) 02 32 18 30 00

Si votre médecin ou votre chirurgien vous recommande un séjour en service de **SSR**, la demande sera faite par son secrétariat **dès la programmation de votre hospitalisation, au plus tard le jour de votre préadmission**. Pour qu'elle soit prise en charge, le séjour en SSR doit faire suite à l'hospitalisation. La demande sera satisfaite en fonction des disponibilités de l'établissement demandé. Les documents nécessaires à la continuité des soins seront transmis au médecin responsable du SSR.

► **L'admission au Centre Méridienne se fait par le biais d'une demande Trajectoire ou d'un dossier d'admission envoyé au Centre Méridienne.**

Equipe médicale de 5 médecins : 02 32 18 12 88 (secrétariat)



Votre séjour de **A** à **Z**

A

Accès :

L'établissement est desservi par une ligne de métro « Technopole – Boulingrin », arrêt « Honoré de Balzac »

Accompagnant :

La présence d'accompagnant à vos côtés est possible jour et nuit dans les chambres seules et selon les disponibilités du service et accord de l'équipe médicale. L'accompagnant devra respecter les règles du service (sortir de la chambre lors de soins, se conformer aux horaires des repas,...).

La présence d'un accompagnant lors de l'hospitalisation de jeunes enfants, de personnes souffrant d'un handicap mental ou de troubles cognitifs, est recommandée.

Alcool :

La clinique est un établissement de santé par conséquent il est interdit de se faire apporter et de consommer de l'alcool dans l'ensemble de l'établissement, y compris pour les visiteurs.

Accueil :

L'accueil central est ouvert du lundi au samedi de 8h à 20h, et le dimanche de 10h30 à 20h.

L'accueil du Centre Méridienne est ouvert du lundi au vendredi de 9h à 18h.

Animaux :

Les animaux sont strictement interdits dans la clinique.

« Circulaire n°40 du 16 juillet 1984 du Ministère des Affaires sociales et de la Solidarité Nationale. »

Les chiens guides d'aveugles peuvent accéder aux centres hospitaliers, dans les structures d'accueil ou les salles d'attente. Les chambres et les salles de soins sont interdites.

L'article R1112-48 du Code de la Santé Publique modifié par le décret n°2003-462 du 21 mai 2003 précise que les animaux domestiques, à l'exception des chiens guides d'aveugles, ne peuvent être introduits dans l'enceinte de la clinique.

Argent, objets de valeurs :

La clinique ne pouvant être responsable des objets de valeur conservés dans votre chambre, nous vous invitons donc à ne prendre ni bijoux, ni objets précieux (téléphone, ordinateur, tablette...), ni liquidités importantes.

Si tel n'était pas le cas, nous vous recommandons l'utilisation du coffre-fort de votre chambre.

Assistante sociale :

Si vous le souhaitez, la Clinique met à votre disposition les services d'une assistante sociale, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

B

Boissons :

Une bouteille d'eau est mise à votre disposition dans votre chambre.

C

Cafétéria :

Les patients et leur famille disposent d'une cafétéria au rez-de-chaussée, proche de l'accueil central où sont mis à disposition des distributeurs de boissons et de friandises.

Chambre particulière :

Vous pouvez demander à bénéficier d'une chambre particulière. Cependant, il se peut qu'en fonction des entrées et sorties des patients, nous nous trouvions momentanément dans l'impossibilité de vous donner satisfaction, même si la demande a été formulée dès votre inscription. Dans ce cas, nous ferons le maximum pour vous donner satisfaction dans les plus brefs délais.

Coffre-fort :

Un coffre-fort est à votre disposition. Une notice est disponible à sa proximité. Si vous n'en disposez pas dans votre chambre, référez-vous à la responsable du service qui se chargera de déposer vos effets dans le coffre de l'unité si besoin. Vous pouvez vous faire aider par l'équipe soignante. L'établissement décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte de vos objets personnels non déposés au coffre.

C

Confidentialité :

Si vous souhaitez que votre présence à la clinique ne soit pas divulguée, signalez-le à l'accueil dès votre inscription. Le nécessaire sera fait afin de conserver votre anonymat.
L'ensemble du personnel de la clinique est astreint au secret professionnel. Toutes les informations vous concernant sont conservées selon les règles permettant de garantir la confidentialité.

Convalescence :

Si vous le souhaitez, vous pouvez demander un séjour en maison de convalescence. Il est conseillé d'effectuer cette démarche avant votre hospitalisation en raison des délais pour obtenir une place dans l'établissement de votre choix. La demande est à formuler auprès de votre praticien.

Coiffure, soins esthétiques et de pédicurie (à votre charge) :

Vous pouvez bénéficier de ces soins sur demande auprès des responsables des services.

Courrier :

Le courrier adressé aux patients est distribué tous les jours. Vous pouvez également déposer votre courrier timbré à l'accueil pour qu'il soit expédié par nos soins.

Culte :

Durant votre séjour à la clinique, vos croyances seront respectées et vous pourrez demander l'assistance d'un représentant de votre culte auprès de la responsable de votre service.

D

Diététicienne :

Si vous le souhaitez, la clinique met à votre disposition les services d'une diététicienne, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

F

Fleurs :

Les fleurs et les plantes vertes ne sont pas admises dans les chambres.
Pensez à en informer votre famille et votre entourage avant votre entrée.

H

Hygiène :

Pour les chambres non équipées de salle de bain, des douches sont mises à votre disposition à chaque étage, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.
Un flacon distributeur de produits hydro alcooliques est à votre disposition ainsi qu'à votre entourage vous rendant visite, pour procéder à une bonne hygiène des mains.
Des petits flacons de solution hydro alcooliques sont mis à votre disposition à chaque étage.

J

Journaux :

Le quotidien Paris Normandie est en vente à l'accueil central du lundi au samedi.

Jouets :

Parents, n'oubliez pas de confier à vos enfants leurs jouets préférés ainsi que leur « doudou » (qui aura été lavé).

L

Linge et accessoires personnels :

Pour toute la durée de votre séjour, nous vous prions de vous munir de : chemises de nuit, ou pyjamas, robe de chambre, pantoufles, serviettes et gants de toilette, savon, dentifrice, brosse à dent, boîtier à dentier, étui à lunettes ou lentilles de contact, boîtier à appareil auditif ...

M

Médicaments :

Que devez-vous prévoir pour votre traitement personnel ?

1. Apporter vos dernières ordonnances
2. Apporter vos traitements habituels pour trois jours dans leur emballage d'origine (ne pas apporter votre pilulier)
3. Signaler au médecin les médicaments que vous prenez sans ordonnance (automédication, phytothérapie...)

Nb : Si votre hospitalisation n'était pas programmée, demandez à l'un de vos proches d'apporter vos traitements et ordonnances.

Ils vous seront dispensés après accord du médecin en charge de votre hospitalisation. Vous devrez remettre tous vos médicaments ainsi que l'ordonnance correspondante à l'infirmière du service au moment de votre entrée.

N

Numéro utile :

Si vous souhaitez contacter l'accueil pour tous renseignements d'ordre administratif à partir du poste téléphonique de votre chambre, composez le **9**.

Si vous souhaitez modifier un composant de votre repas, veuillez contacter le responsable de la restauration grâce au numéro raccourci : **1155** depuis votre poste.

P

Parking :

La clinique dispose d'un parking. Celui-ci n'étant pas surveillé, il est recommandé de ne laisser aucun objet dans votre véhicule. Les règles de circulation y sont applicables. La clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou d'accident.

Patients étrangers ou malentendants:

Certains membres de l'équipe médicale et soignante pratiquent les langues étrangères pour votre plus grand confort.

Prothèses :

Pour éviter toute perte de vos prothèses auditives ou dentaires, lunettes ou lentilles de contact, nous vous remercions de vous munir de leur(s) boîte(s) de rangement afin de les y déposer dès que vous ne les portez pas. Si vous n'en n'avez pas, la clinique peut vous en fournir une.

Psychologue :

Si vous le souhaitez, la clinique met à votre disposition les services d'une psychologue, renseignez-vous auprès de l'équipe soignante.

Photos :

Il est strictement interdit de réaliser, dans l'enceinte de l'établissement, des photos de patients ou de soignants à partir de téléphones portables ou d'appareils de prises de vue de tout type.

R

Réhabilitation Rapide Améliorée Après Chirurgie (RRAAC) :

La RRAAC (Réhabilitation Rapide Améliorée Après Chirurgie) autorise la reprise d'une autonomie active et complète du patient, le plus rapidement possible après sa chirurgie. Elle limite l'impact de l'intervention sur son corps et son mental. Chaque étape, chaque soin y sont optimisés et organisés autour du patient pour un meilleur résultat.

Quels sont les fondements de la RRAAC ?

- Un patient « acteur de sa prise en charge »,
- Des techniques chirurgicales avancées non-invasives,
- Une prise en charge anesthésique dédiée,
- Une coordination étroite avec les équipes paramédicales,
- Un suivi personnalisé.

R

Restauration / Repas :

Le jour de votre entrée et le jour du bloc opératoire, un repas standard, adapté à votre intervention vous sera servi. Ensuite, les menus et leurs variantes (suivant votre régime) vous seront proposés quotidiennement pour le lendemain.

Les repas seront servis :

Petit déjeuner	A partir de 7h30
Déjeuner	A partir de 12h
Dîner	A partir de 18h

Le personnel de restauration de la société ELIOR, prépare sur place, chaque jour, les repas servis.

En ambulatoire, une collation adaptée à vos besoins vous sera servie.

L'apport aux patients de nourriture et de boisson pourrait être contre-indiqué, il est donc soumis à l'autorisation préalable du personnel soignant.

Un self est disponible pour les visiteurs s'ils le souhaitent, au rez-de-chaussée du bâtiment principal (de 12h30 à 14h30).

S

Satisfaction :

Nous vous invitons à répondre au questionnaire. Il vous permettra d'exprimer votre satisfaction sur l'ensemble de votre séjour. Nous vous remercions de votre participation qui nous aidera à améliorer la qualité de nos services. Celui-ci peut être rempli de façon anonyme et déposé à l'accueil au moment du départ (ou renvoyé par courrier au service qualité).

Sécurité :

La clinique respecte toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière d'incendie. Les consignes d'évacuation des locaux sont affichées dans toutes les circulations et à chaque palier. Notre personnel reçoit une formation régulière sur les procédures à mettre en œuvre en cas d'incendie.

EN TOUTE SITUATION, RESTEZ CALME ET SUIVEZ LES INSTRUCTIONS DU PERSONNEL

Silence :

Le silence constitue un des éléments du confort et du rétablissement des malades. Il est donc de rigueur dans toute la clinique. Il vous est demandé, ainsi qu'à vos proches de le respecter.

T

Tabac :

La clinique est un établissement de santé et un lieu public. A ce double titre, il est interdit de fumer dans l'ensemble de l'établissement conformément au décret 2006-1386 du 15 novembre 2006. De la même manière, l'utilisation de la cigarette électronique est interdite.

Téléphone :

Si vous en faites la demande auprès de l'accueil et moyennant un forfait d'ouverture de ligne, il vous sera attribué une ligne téléphonique dotée d'un numéro d'appel direct.

Téléphone portable :

Les téléphone mobiles présents dans l'enceinte de l'établissement doivent être maintenus en position « Avion » en raison des perturbations des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques (circulaire du ministère de la Santé -DH/EM1 n°40 du 9 octobre 1995).

Pensez à en informer votre entourage.

Télévision :

Un téléviseur est à votre disposition dans votre chambre. Si vous souhaitez bénéficier de ce service payant, vous devez en faire la demande à l'accueil qui vous remettra alors une télécommande contre un chèque de caution.

Transport (ambulance ou taxi VSL) :

Il vous appartient de vérifier auprès de votre régime obligatoire la prise en charge du transport sanitaire.

Le choix de l'entreprise de transport vous appartient. Une liste des sociétés de transport est disponible à l'accueil. L'infirmier(e) du service pourra se charger de contacter, à votre demande, la société agréée de votre choix, en précisant la date, l'heure et le mode de transport prescrit.

Si vous organisez vous-même votre sortie, merci de prendre vos dispositions à l'heure qu'il vous sera indiqué par l'équipe soignante sauf recommandations particulières de la part du médecin ou de l'infirmier(e) du service.

V

Visites :

Elles sont autorisées tous les jours :

- de 13h à 20h pour les chambres particulières,
- de 14h à 20h pour les chambres doubles.

► Cas particulier de l'Unité de Surveillance Continue : après autorisation de l'équipe médicale, les visites sont autorisées de 14h à 20h.

Pour des raisons d'hygiène et de sérénité, les visites sont interdites aux enfants de moins de 10 ans.

Elles sont limitées à deux visiteurs simultanés par malade. Elles doivent être brèves et discrètes.

Les visiteurs sont priés de respecter le repos de l'ensemble des patients.

Les familles peuvent obtenir des informations sur l'état de santé du patient auprès du médecin. Il suffit de consulter la responsable d'étage pour connaître la démarche à suivre.

Pour des raisons d'hygiène, nous invitons vos visiteurs à procéder à une hygiène des mains avec le produit hydro alcoolique mis à disposition dans votre chambre, et à différer leur venue s'ils ont une maladie contagieuse (grippe, rhume, gastro-entérite...).

W

WIFI :

En chambre particulière, le wifi est inclus dans la prestation, faites la demande de codes d'accès auprès du service des entrées/sorties.

En chambre double, un forfait wifi vous sera proposé, si vous en faites la demande auprès du service des entrées / sorties.



Droits, devoirs et informations du patient

Identité

L'identification incomplète, l'erreur d'identification, voire l'usurpation d'identité peuvent être responsables d'erreurs graves lors des soins ou de votre suivi au sein de l'établissement. C'est pourquoi nous vous demandons à l'entrée une pièce d'identité en cours de validité.

Grâce à ces données fiables sur votre identité et l'orthographe de vos noms et prénoms, des étiquettes d'identification seront éditées, dont nous vous demanderons d'en contrôler l'exactitude.

Afin de sécuriser votre prise en charge, un bracelet d'identification comportant votre identité vous sera posé lors de votre arrivée dans le service. Merci de ne pas ôter ce bracelet sans notre accord, il est à conserver jusqu'à votre sortie.

De plus, vous serez questionné sur votre identité à plusieurs étapes de votre prise en charge par différentes personnes.



La confidentialité des données informatiques

Certains renseignements vous concernant, recueillis par la Clinique de l'Europe au cours de votre séjour, feront l'objet d'un enregistrement informatique (sauf opposition motivée de votre part).

Cet enregistrement est exclusivement réservé à la gestion de toutes les données administratives et médicales durant votre séjour et à l'établissement de statistiques. (En application de l'arrêté du 22 juillet 1996 relatif au recueil et au traitement des données d'activité médicale visées à l'article L 710-6 du Code de la santé publique) et sera conservé pendant la durée légale en vigueur.

Conformément à la déontologie médicale, aux dispositions de la Loi informatique et libertés du 6 janvier 1978 et au Règlement général sur la protection des données (UE 2016/679), tout patient peut exercer ses droits d'accès, de rectification, de limitation et d'opposition au traitement et du droit à la portabilité auprès du médecin responsable de l'information médicale, par l'intermédiaire du praticien ayant constitué le dossier (Articles 26, 27, 34, 40 de la loi du 6 janvier 1978 relative à l'information, aux fichiers et aux libertés et articles 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22 du Règlement général sur la protection des données).

Vous pourrez également en faire la demande par simple courrier adressé au directeur de l'établissement.

Le délégué à la protection des données est joignable par courrier à son intention à l'adresse de l'établissement ou par mail cer.contact@vivalto-sante.com

En cas de besoin, vous avez la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (CNIL pour la France).

Vous pouvez consulter la charte du patient hospitalisé à la fin de ce livret.

Information

Vous avez le droit d'être informé sur votre état de santé (Article L111-2 de la loi du 4 mars 2002). Cette information vous sera délivrée au cours d'un entretien individuel avec votre praticien.

Elle porte sur les investigations, traitements ou actions de prévention qui vous sont proposés, leur utilité, leur urgence éventuelle, leurs conséquences, les risques fréquents qu'ils comportent ainsi que sur les autres solutions possibles et sur les conséquences prévisibles en cas de refus. Vous prendrez les décisions concernant votre santé avec le praticien, suivant les informations qui vous auront été fournies.

Nous respectons votre volonté d'être tenu(e) dans l'ignorance d'un diagnostic ou d'un pronostic, sauf lorsque des tiers sont exposés à un risque de transmission.

Si postérieurement à votre prise en charge, des risques nouveaux étaient identifiés, vous en seriez informé.

Les médecins et les équipes soignantes se tiennent à votre disposition pour fournir l'ensemble de ces informations.

Désignation de la personne de confiance et de la personne à prévenir

Vous pouvez, lors de votre hospitalisation, désigner une personne de confiance par écrit sur le document réservé à cet effet. La personne de confiance peut être un parent, un proche ou votre médecin traitant. Elle sera consultée au cas où vous seriez hors d'état d'exprimer votre volonté et de recevoir l'information nécessaire à cette fin.

Si vous le souhaitez, la personne de confiance peut vous accompagner dans vos démarches, assister aux entretiens, et vous aider dans vos décisions. Cette désignation est valable pour la durée de l'hospitalisation à moins que vous n'en disposiez autrement par écrit. Cette désignation est révocable à tout moment.

Les mineurs n'ont pas la possibilité de désigner une personne de confiance.

La personne à prévenir pourra être contactée pour des questions relatives à l'organisation de votre séjour (fournir des renseignements, apporter vos effets personnels...). Elle sera informée de votre état de santé en cas d'urgence.

Nb : La personne de confiance n'est pas nécessairement la personne à prévenir et elle n'a pas vocation à donner un consentement aux soins à votre place.

Directives anticipées

Toute personne majeure, en état d'exprimer sa volonté libre et éclairée, peut rédiger des directives anticipées. Il s'agit d'une déclaration écrite, appelée « directives anticipées », afin de préciser ses souhaits quant à 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.

Vous pouvez rédiger vos directives anticipées à n'importe quel moment de votre vie, que vous soyez en bonne santé ou porteur d'un handicap. N'hésitez pas à les communiquer à vos proches.

Les directives anticipées ont une durée illimitée. Elles sont révocables à tout moment, on peut les modifier ou les annuler. Elles peuvent être écrites sur papier libre ou sur formulaire avec nom de naissance, nom d'usage, prénom, date et lieu de naissance, si besoin deux témoins (lorsqu'incapacité à les rédiger soi-même), datées et signées.

Pour plus d'informations sur les directives anticipées : www.has-sante.fr

Informations sur le don d'organes et de tissus

Les dons d'organes ou de cellules (sang, moelle osseuse, etc.) permettent de sauver des vies ou d'améliorer l'état de santé des malades. Quelle que soit votre position (opposition à tout prélèvement ou favorable au prélèvement), n'oubliez pas d'en informer vos proches dont le témoignage sera sollicité.

Pour plus d'informations, vous pouvez vous renseigner sur le site de l'agence de biomédecine : www.dondorganes.fr

► N° Vert 0 800 20 22 24

Comité éthique

Le Comité éthique est un groupe de réflexion, composé de personnes choisies pour leur compétence et leur intérêt pour les problèmes éthiques. Il se réunit tous les trimestres. Sa composition est pluridisciplinaire : médecins, cadres de santé, soignants, psychologue, assistante sociale, administratif, direction...

Les représentants des usagers assistent à ce comité.

Son rôle est de :

- Donner un avis sur un problème éthique rencontré dans l'établissement
- Sensibiliser et former les professionnels de santé à l'éthique.
- Mener des actions d'évaluation auprès des soignants et/ou des patients
- Faciliter et aider la décision des professionnels qui ont à résoudre des questionnements d'ordre éthique à l'occasion de l'exercice de leur activité, notamment dans leurs rapports avec les malades et leur famille, en particulier pour les conduites diagnostiques ou thérapeutiques.
- Favoriser la réflexion sur le caractère éthique de toute action dans un contexte de soin garantissant ainsi le respect de la dignité humaine.

Accès au dossier médical

(art. L. 1111-7 et R.1111-2 à R1111-9 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.

Il vous est possible d'accéder à la copie de ces informations, en en faisant la demande auprès de la Direction. Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire du médecin responsable de l'Information Médicale.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai de réflexion minimum de quarante-huit heures après votre demande.

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour.

La Commission Des Usagers (CDU)

La Commission des Usagers associe des représentants des usagers et des professionnels de la clinique. Elle examine les plaintes et réclamations et elle apprécie la qualité de la prise en charge et le respect des droits des usagers dans l'établissement.

La liste des membres est affichée dans chaque bâtiment, près des ascenseurs. De plus, deux représentants des usagers sont disponibles pour vous rencontrer un jeudi sur deux à l'accueil central de la clinique (dates affichées à l'accueil).

Vous êtes encouragés à nous faire part de vos observations. Les différents intervenants dans votre prise en charge sont à votre écoute et vous pourrez également vous exprimer à travers notre questionnaire de satisfaction.

Si, malgré toute l'attention que nous accordons à votre prise en charge, vous souhaitez formuler une plainte ou une réclamation, celle-ci doit-être notifiée par écrit au Directeur. Elle sera ensuite examinée par la CDU, le Service Qualité et la Direction des Soins.

Pour toute saisie de la CDU, vous pouvez contacter le Président par courrier :

Monsieur le Président de la Commission des Usagers, 73 boulevard de l'Europe, 76100 Rouen, qui y répondra dans les meilleurs délais et pourra procéder à la saisine d'un médiateur le cas échéant.

**Pour tout renseignement,
contacter le 02 32 18 14 66**

Article R1112-91 : Tout usager d'un établissement de santé doit être mis à même d'exprimer oralement ses griefs auprès des responsables des services de l'établissement. En cas d'impossibilité ou si les explications reçues ne le satisfont pas, il est informé de la faculté qu'il a soit d'adresser lui-même une plainte ou réclamation écrite au représentant légal de l'établissement, soit de voir sa plainte ou réclamation consignée par écrit, aux mêmes fins. Dans la seconde hypothèse, une copie du document lui est délivrée sans délai.

Article R1112-92 : L'ensemble des plaintes et réclamations écrites adressées à l'établissement sont transmises à son représentant légal. Soit ce dernier y répond dans les meilleurs délais, en avisant le plaignant de la possibilité qui lui est offerte de saisir un médiateur, soit il informe l'intéressé qu'il procède à cette saisine. Le représentant légal de l'établissement informe l'auteur de la plainte ou de la réclamation qu'il peut se faire accompagner, pour la rencontre avec le médiateur prévue à l'article R. 1112-93, d'un représentant des usagers membre de la commission des usagers.

Le médiateur médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service tandis que le médiateur non médecin est compétent pour connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis.

Article R1112-93 : Le médiateur, saisi par le représentant légal de l'établissement ou par l'auteur de la plainte ou de la réclamation, rencontre ce dernier. Sauf refus ou impossibilité de la part du plaignant, la rencontre a lieu dans les huit jours suivant la saisine. Si la plainte ou la réclamation est formulée par un patient hospitalisé, la rencontre doit intervenir dans toute la mesure du possible avant sa sortie de l'établissement. Le médiateur peut rencontrer les proches du patient s'il l'estime utile ou à la demande de ces derniers.

Article R1112-94 : Dans les huit jours suivant la rencontre avec l'auteur de la plainte ou de la réclamation, le médiateur en adresse le compte rendu au président de la commission qui le transmet sans délai, accompagné de la plainte ou de la réclamation, aux membres de la commission ainsi qu'au plaignant.

Au vu de ce compte rendu et après avoir, si elle le juge utile, rencontré l'auteur de la plainte ou de la réclamation, la commission formule des recommandations en vue d'apporter une solution au litige ou tendant à ce que l'intéressé soit informé des voies de conciliation ou de recours dont il dispose. Elle peut également émettre un avis motivé en faveur du classement du dossier. Dans le délai de huit jours suivant la séance, le représentant légal de l'établissement répond à l'auteur de la plainte ou de la réclamation et joint à son courrier l'avis de la commission. Il transmet ce courrier aux membres de la commission.



La démarche qualité et instances de l'établissement



Qualité et Gestion des risques

La politique qualité a été initiée lors de l'ouverture de la Clinique en 1998, grâce à la mise en place de l'ancienne certification ISO 9002. Ciblée à quelques services, puis généralisée à l'ensemble des processus de l'établissement, elle a permis de construire une démarche globale, transversale où tous les acteurs de l'établissement sont mobilisés. Cette démarche est devenue un état d'esprit permanent dont les objectifs recherchés sont :

- Satisfaire nos patients
- Assurer des prestations de qualité et de sécurité
- Maîtriser et réduire les risques liés à nos activités
- Améliorer la qualité de la prise en charge des patients à tous les stades de son hospitalisation.

Pour parvenir à ces objectifs, un programme annuel d'actions est défini, avec suivi d'indicateurs. Il comprend des actions d'évaluation, de formation, de formalisation...

En complément des questionnaires de satisfaction et enquêtes ponctuelles réalisées en interne, la clinique participe au dispositif national e-Satis de mesure de la satisfaction des patients hospitalisés. Ce dispositif recueille l'appréciation des patients sur la qualité des différentes composantes de leur expérience. Concrètement, deux semaines après sa sortie, le patient reçoit un mail lui permettant de se connecter au questionnaire e-Satis en ligne. N'hésitez pas à y répondre.

La certification mise en œuvre par la Haute Autorité de Santé (HAS) est une procédure d'évaluation externe. Elle est obligatoire pour tout établissement de santé et est renouvelée tous les 4 ans ou 6 ans en fonction du résultat.

Cette procédure a pour objectifs :

- D'améliorer la qualité et la sécurité des soins délivrés au patient ;
- De promouvoir des démarches d'évaluation et d'amélioration ;
- De renforcer la confiance du public par la communication des résultats.

La clinique a été certifiée V2014 sans recommandations (Classe A) en décembre 2015 pour 6 ans. Les rapports de certification de l'établissement sont consultables sur le site internet de la H.A.S. : <http://www.has-sante.fr>.

La prochaine certification se déroulera en 2021.

Parallèlement à cette démarche de certification, la HAS est engagée dans la généralisation d'indicateurs pour la qualité et la sécurité des soins (IQSS). Ces indicateurs, développés et validés par la HAS avec les professionnels de santé, les patients et les usagers, sont utilisés comme outils de mesure et d'amélioration dans tous les établissements de santé. Ils portent sur :

- la lutte contre les infections nosocomiales ;
- la qualité de la prise en charge ;
- la satisfaction du patient

Les résultats de différentes procédures d'évaluation de la qualité des soins, les résultats des indicateurs nationaux, les enquêtes de satisfaction des patients, sont affichés à l'accueil, ainsi que sur un site internet destiné à l'information des usagers sur la qualité des prises en charge : Scope Santé (www.scopesante.fr).



La lutte contre le risque infectieux

Depuis 2007, les infections nosocomiales deviennent un sous-ensemble des infections associées aux soins (IAS).

Une infection est dite associée aux soins si elle survient au cours ou décours d'une prise en charge (diagnostique, thérapeutique, palliative, préventive ou éducative) d'un patient et si elle n'était ni présente, ni en incubation au début de la prise en charge.

L'infection nosocomiale est l'infection associée aux soins contractée dans un établissement de santé.

Lorsque l'état infectieux du patient à l'admission est inconnu, l'infection est classiquement considérée comme nosocomiale si elle apparaît après un délai de 48 heures d'hospitalisation. Pour les infections de la plaie opératoire, on accepte comme nosocomiales les infections survenues dans les 30 jours suivant l'intervention, ou s'il y a mise en place d'une prothèse ou d'un implant, dans l'année qui suit l'intervention.

Il n'est pas toujours possible d'éviter les infections nosocomiales mais il est possible d'en limiter la fréquence et la gravité par le respect de certaines règles d'hygiène avant, pendant et après votre séjour.

Le patient et ses proches ont l'obligation de respecter les règles et recommandations relatives à l'hygiène délivrées au moment de la consultation chirurgicales et détaillées dans ce livret (se référer « à la préparation à l'intervention »). Ces pratiques se rapportent aux règles de vie dans la clinique mais également au respect des recommandations pré et post-opératoires.

Votre coopération est donc indispensable.

Pour maîtriser ce risque, l'établissement s'est doté d'une Equipe Opérationnelle d'Hygiène (E.O.H.) ayant pour mission de :

- Organiser et coordonner la prévention et la surveillance des infections nosocomiales ; dans ce cadre, elle participe à des enquêtes au niveau national et régional,
- Elaborer en collaboration avec les équipes les protocoles portant sur le déroulement des soins et l'hygiène ainsi que les contrôles,
- Informer, former et participer à l'évaluation des pratiques professionnelles du personnel soignant en matière d'hygiène hospitalière
- Rédiger chaque année un bilan d'activité qui permet d'alimenter le tableau de bord des indicateurs nationaux de lutte contre les infections et d'en effectuer le suivi.

Les résultats de ces indicateurs sont affichés au niveau de l'accueil de l'établissement ainsi que sur le feuillet joint à ce livret.

Le Programme national d'actions de Prévention des Infections Associées aux Soins (PROPIAS) a fait suite au Plan stratégique national de prévention des

infections associées aux soins et prend en compte le plan national d'alerte sur les antibiotiques, le programme national de sécurité du patient, le programme national d'amélioration de la politique vaccinale et la stratégie nationale de Santé.

Le PROPIAS s'appuie sur le parcours de santé du patient au cours de sa prise en charge dans les différents secteurs de l'offre de soins. Trois axes sont retenus pour encadrer la prévention du risque infectieux et sa prise en charge dans les trois secteurs (établissements de santé - établissements médico-sociaux - soins de ville) :

Axe 1 Développer la prévention des infections associées aux soins (IAS) tout au long du parcours de santé, en impliquant les patients et les résidents.

Axe 2 Renforcer la prévention et la maîtrise de l'antibiorésistance dans l'ensemble des secteurs de l'offre de soins.

Axe 3 Réduire les risques infectieux associés aux actes invasifs tout au long du parcours de santé.

Le Comité de Lutte contre la Douleur (CLUD)



« 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 » article L1110-5 du code de la Santé Publique.

La lutte contre la douleur est une de nos priorités.

Dans notre établissement, les équipes soignantes s'engagent à prendre en charge votre douleur et à vous donner toutes les informations utiles.

Le CLUD (Comité de Lutte contre la Douleur) a été créé dès 2000 avec une mission essentielle : organiser et coordonner la lutte contre la douleur.

Les missions du CLUD

Le CLUD est un comité pilote qui définit au sein de l'établissement une véritable politique en matière de prise en charge de la douleur, suscite et anime au sein et à l'extérieur de l'établissement une véritable « culture antidouleur »

Ses missions sont :

Définir et proposer les mesures et actions permettant de réaliser dans la clinique l'engagement de lutte contre la douleur, inscrit dans le projet d'établissement, avec notamment des protocoles adaptés à chaque type d'intervention ou situation pouvant générer des douleurs.

Coordonner l'action des différentes parties prenantes, tant dans le domaine des soins que dans celui de la formation continue des personnels médicaux et non médicaux.

Assurer un rôle d'observatoire de la prise en charge de la douleur.

Réaliser les actions d'évaluation des politiques engagées ; qu'il s'agisse d'enquête de satisfaction auprès des patients, de démarche d'amélioration de la qualité ou de toutes autres méthodes jugées utiles.

Veiller à la diffusion et à la mise en application locale des travaux validés par la Haute Autorité de santé (<http://www.has-sante.fr/>) en ce domaine : recommandations, conférences de consensus ...

Ses membres sont :

- La Direction de l'établissement,
- Le Président de la CME
- Le Dr S. POTTIER, Présidente du CLUD
- Le Dr S. LAGOUCHE, médecin anesthésiste-réanimateur
- Le Dr O. MEJJAD, rhumatologue
- Les infirmier(e)s ressource douleur
- Le pharmacien
- La psychologue
- Les infirmier(e)s référent(e)s
- Mais aussi, chaque professionnel, au sein de son unité, dans la prise en charge quotidienne de la douleur.

Une unité mobile de prise en charge de la douleur aiguë est opérationnelle depuis 2001. Elle est composée d'un temps plein et demi infirmier(e) ressource dans la lutte contre la douleur et coordonnée par les Docteurs Sylvie POTTIER et Sébastien LAGOUCHE ainsi que l'ensemble des médecins anesthésistes et praticiens de la clinique.

Elle intervient auprès des patients à la demande des soignants ou des médecins référents, ou dans le cadre d'un suivi thérapeutique particulier.

Elle a aussi un rôle de conseil et de formation sur le terrain.

Ce dispositif permet de renforcer la démarche menée par le CLUD depuis plusieurs années.

La consultation douleur

Une structure reconnue d'évaluation et de traitement de la douleur chronique est présente au sein de l'établissement.

Il s'agit d'une consultation multidisciplinaire. Elle est dédiée à la prise en charge des douleurs chroniques.

Votre spécialiste ou votre médecin traitant peuvent vous y adresser à l'aide d'un courrier.

Tel : 02 32 18 36 43



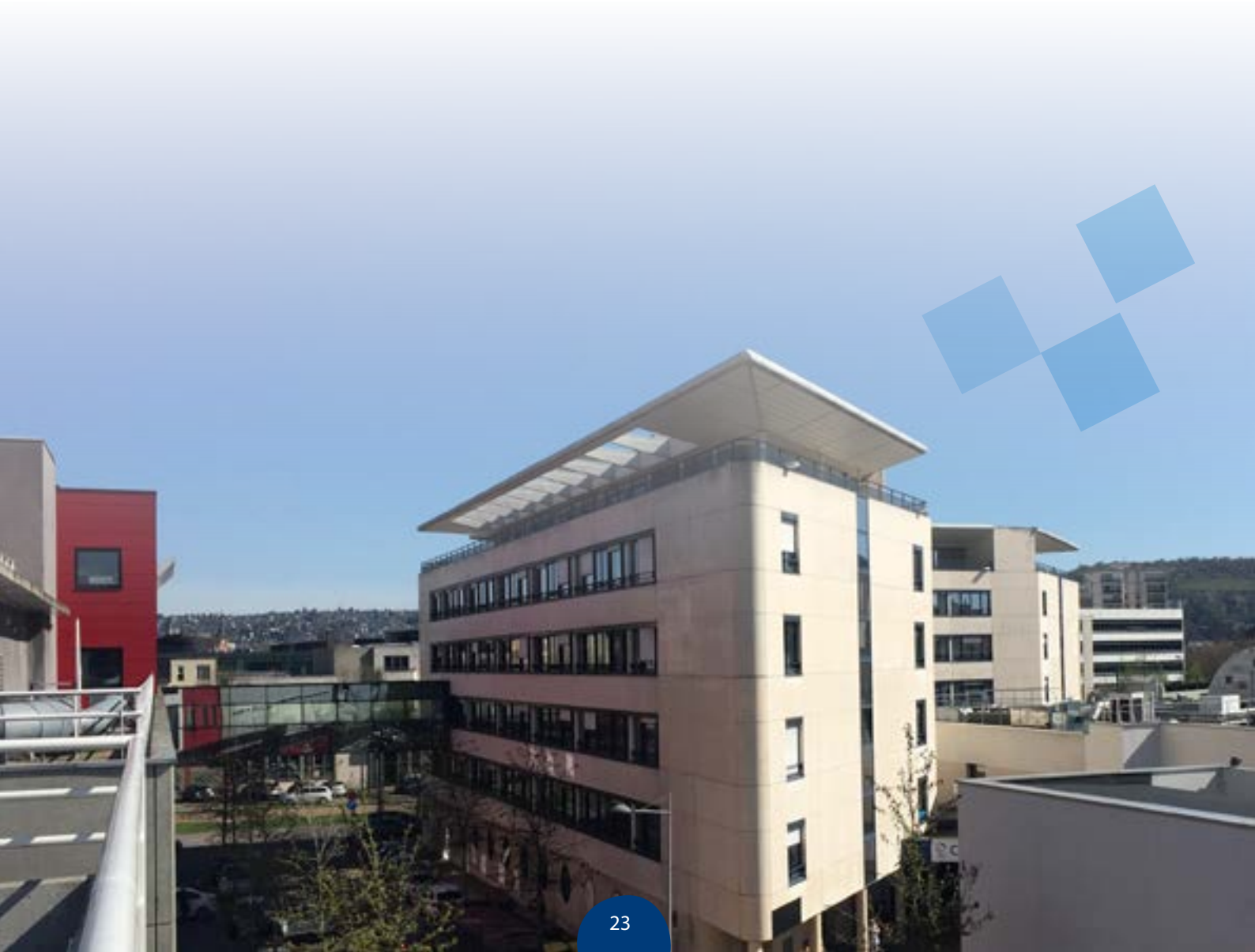
La lutte contre le risque iatrogène

Dans le cadre de la démarche d'amélioration de la qualité et de la gestion des risques, la clinique est dotée d'un Comité du Médicaments et des Dispositifs Médicaux (COMEDIMS) composé de médecins, pharmaciens, cadres soignants et direction... Il a pour mission d'améliorer la prise en charge médicamenteuse et des dispositifs stériles. Il coordonne les actions en matière de bon usage des médicaments et des dispositifs médicaux, en relation avec les différentes instances.

De votre côté, aidez-nous à assurer votre sécurité :

- Facilitez le partage de l'information : apportez vos ordonnances à jour
- Signalez vos antécédents médicaux et vos allergies éventuelles
- Prenez exclusivement les médicaments prescrits par le médecin durant le séjour
- N'hésitez pas à questionner les soignants pour mieux comprendre votre prise en charge, et soyez attentif aux conseils qu'ils vous apporteront.

« Ce livret comporte des informations indispensables à votre hospitalisation. Nous vous demandons de le rapporter impérativement lors de votre hospitalisation »



This image shows a blank sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

[illegible]

Votre entrée à la clinique est prévue le ____ / ____ / ____ à ____ h ____

CLINIQUE DE L'EUROPE



« Nous vous souhaitons
un agréable séjour »