

Clinique  
d'Arcachon

CARC 

**LE PASSEPORT  
AMBULATOIRE**

*Adultes*

*Une équipe professionnelle à votre écoute*

# CHECK-LIST

## PIÈCES À FOURNIR POUR UNE INTERVENTION EN AMBULATOIRE

### Si la pré-admission n'a pas été faite en amont :

- votre pièce d'identité,
- votre carte vitale avec l'attestation à jour,
- votre carte de mutuelle,
- pour les enfants ou majeurs protégés :
  - les pièces d'identité des deux parents ou du tuteur ainsi que de l'enfant ou de l'adulte opéré,
  - le livret de famille,
  - l'autorisation d'opérer signée par les deux parents ou le tuteur,
  - la décision de justice.

### A votre arrivée dans le service :

- le consentement du chirurgien signé,
- le consentement de l'anesthésiste signé,
- les examens complémentaires réalisés à la demande du chirurgien et/ou de l'anesthésiste :
  - radio, échographie, scanner, IRM, électromyogramme, panoramique dentaire,
  - bilan biologique, ECBU...
  - consultation cardiologique, électrocardiogramme, épreuve d'effort...
- le matériel ou appareillage,
- vos bas de votre contention, votre soutien-gorge, votre gaine et/ou votre panty...
- votre atèle, écharpe-contre-écharpe, vos chaussures spécifiques...
- vos cannes anglaises...
- pour les enfants : doudous propres, sucette, objet de transition, carnet de santé...

## RECOMMANDATIONS

- respecter des consignes médicales : jeûne, douche, dépilation...
- ne pas porter de bijoux, piercing, maquillage, vernis...
- apporter une boîte pour y déposer ses appareils amovibles : lentilles, lunettes, appareils dentaires, appareils auditifs...
- ne pas amener d'objets de valeur : chéquier, carte bleue...
- prévoir de se faire raccompagner après l'intervention ou l'examen,
- ne pas être seul chez soi le soir même,
- prévoir des vêtements amples et pratiques suivant la localisation de l'intervention et du pansement (toujours assez gros le jour de l'intervention).



Madame, Monsieur,

Vous avez choisi notre établissement pour y recevoir les soins que nécessite votre état de santé et nous vous en remercions.

Soyez assuré(e) que nos équipes médicales, soignantes et hôtelières mettent tout en œuvre pour que vous puissiez bénéficier de soins et de services de qualité. Nous nous attachons à développer un environnement alliant technicité et compétences.

Très sensibles à la confiance que vous nous accordez, nous vous souhaitons un agréable séjour et formulons tous nos vœux de prompt rétablissement.

Ce passeport ambulatoire a été réalisé par les personnels médicaux, soignants, administratifs et les représentants des usagers pour vous aider à mieux connaître notre Établissement.

Vous y trouverez les informations pratiques nécessaires à votre séjour, mais également le détail de vos droits et devoirs selon la loi du 4 mars 2002 et la circulaire du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées.

Nous espérons que ce passeport, notre accueil et votre prise en charge répondront à vos attentes.

N'hésitez pas, toutefois, à vous renseigner auprès de nos services si vous souhaitez des renseignements particuliers.

## La Direction et ses collaborateurs

## SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>VOTRE PARCOURS</b>	<b>P05</b>
	1.1. Préparez votre entrée	P05
	1.2. Préparez votre intervention	P06
	1.3. Votre séjour	P07
<b>2</b>	<b>VOTRE SORTIE</b>	<b>P08</b>
	2.1. Les formalités	P09
	2.2. De retour chez vous	P09
<b>3</b>	<b>LA PRISE EN CHARGE DE L'ENFANT</b>	<b>P10</b>
	3.1. Les informations médicales	P10
	3.2. Les formalités d'admission	P10
	3.3. Le séjour	P10
<b>4</b>	<b>VOS DROITS ET DEVOIRS</b>	<b>P11</b>
<b>5</b>	<b>NOTRE POLITIQUE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES</b>	<b>P15</b>
<b>6</b>	<b>LA PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS MÉDICALES ET CHIRURGICALES</b>	<b>P17</b>

# LA CHIRURGIE AMBULATOIRE

Depuis plusieurs années, la Clinique d'Arcachon a développé la chirurgie ambulatoire.

La chirurgie ambulatoire concerne toutes les chirurgies réalisables en hospitalisation de moins de 24 heures dans des locaux aménagés à cet effet.

Vous serez hospitalisés pour un acte opératoire sous anesthésie locale, locorégionale ou générale et pourrez regagner votre domicile le jour même.

Plusieurs conditions sont requises pour pouvoir être opéré en service ambulatoire. Le patient se doit de les respecter. L'intervention pourrait être reportée si ce n'était pas le cas.

Une équipe de professionnels est à votre écoute :

- l'équipe médicale,
- l'équipe soignante,
- l'équipe pharmacie,
- l'équipe administrative,
- l'équipe qualité et gestion des risques,
- l'équipe de direction,
- l'équipe logistique.

## IDENTIFICATION DES SOIGNANTS :

Les catégories de personnels sont identifiées par un badge et par la couleur de leur tenue.

### • INFIRMIÈRE

tenue blanche  
liseré rose foncé



### • AIDE-SOIGNANT

tenue blanche  
liseré rose clair





## 1.1. PRÉPAREZ VOTRE ENTRÉE

### LA CONSULTATION AVEC LE CHIRURGIEN

Le chirurgien vous propose la prise en charge de votre intervention en service ambulatoire. Il vous expliquera le déroulement de celle-ci et son suivi à domicile.

Vous devrez ensuite prendre rendez-vous avec l'anesthésiste en appelant le 03 29 27 26 80.

### LA CONSULTATION AVEC L'ANESTHÉSISTE

L'anesthésiste confirme la prise en charge de votre intervention en service ambulatoire lors de votre consultation. Il vous expliquera le type d'anesthésie proposée. Il vous indiquera les consignes et exigences liées au type d'anesthésie retenu, votre traitement personnel, la prise de vos anticoagulants si nécessaire et vous informera quant à l'arrêt du tabac et autres substances.

Vous devrez ensuite aller faire votre pré-admission au service administratif de la Clinique d'Arcachon.

### LA PRÉ-ADMISSION ADULTE

Après votre consultation avec le chirurgien et/ou l'anesthésiste, vous devrez passer au Service des Admissions de la Clinique d'Arcachon pour faire votre dossier administratif. Vous devrez apporter :

- la carte d'identité,
- la carte vitale, l'attestation CMU à jour (le cas échéant),
- la carte de mutuelle ou une attestation de prise en charge,
- la déclaration d'accident de travail (le cas échéant),
- le livret de famille,
- le certificat d'hospitalisation du chirurgien.

### LA PRÉ-ADMISSION POUR LES ENFANTS MINEURS :

- le carnet de santé,
- la carte d'identité des deux parents et de l'enfant ou le passeport,
- le livret de famille,
- l'accord et la signature des deux parents pour l'acte interventionnel,
- en cas de divorce, les deux parents conservent l'autorité parentale et doivent signer sauf si un document du tribunal atteste que l'un des deux est déchu de ses droits parentaux. Si tel est le cas, amener la photocopie du jugement,
- les beaux-parents et grand parents ne peuvent pas signer sauf en cas de décision du tribunal (amener la photocopie de jugement).

**A noter : les enfants ne peuvent rester seuls dans le Service.**

### POUR LES ADULTES AVEC MISE SOUS TUTELLE :

- la photocopie du jugement de la mise sous tutelle,
- l'accord et la signature du tuteur pour l'acte interventionnel,
- la curatelle conserve le droit au patient de signer les consentements.

**Si vous souhaitez une chambre particulière, faites-en la demande au moment de la pré-admission. Nous essayerons de satisfaire votre demande en fonction de la disponibilité.**

## 1.2. PRÉPAREZ VOTRE INTERVENTION

*Une intervention en chirurgie ambulatoire nécessite le respect de certaines consignes indispensables afin que votre intervention puisse avoir lieu.*

*Le non-respect de l'une de ces consignes peut entraîner le report de votre intervention.*

### QUELQUES JOURS AVANT L'INTERVENTION

- Pensez à récupérer auprès de votre pharmacien le traitement que vous aura prescrit le médecin pour votre sortie.

### LA VEILLE DE L'INTERVENTION

L'infirmière du service ambulatoire vous appellera pour vous donner l'heure d'arrivée le jour J et vous remémorer les conditions nécessaires à votre préparation à l'intervention :

- prendre une douche avec votre savon la veille et le matin de l'intervention,
- nettoyer, aérer votre chambre et changer vos draps,
- être à jeun (ne pas boire, ne pas manger, ne pas fumer),
- ne réaliser une dépilation que si elle vous a été prescrite par votre chirurgien et sur la zone décrite par celui-ci. Utiliser de la crème dépilatoire après avoir testé le produit pour vérifier l'absence d'allergie. L'utilisation du rasoir est formellement interdite.
- retirer tous les bijoux et piercings, ne pas porter de vernis, ni de maquillage,
- amener les documents médicaux (résultats des bilans biologiques, radiologiques, cardiologiques et ordonnances de traitements).

L'infirmière du service ambulatoire s'assurera également qu'un accompagnant est présent pour votre sortie et que votre transport est prévu. **Vous ne pouvez pas repartir seul.**

### LE JOUR DE L'INTERVENTION

**A domicile, une heure avant l'arrivée à la Clinique :**

- se doucher,
- se laver les dents, ne pas se maquiller,
- mettre des vêtements propres,
- retirer tout bijou, piercing, lentilles, montre, objet de valeur (portefeuille, argent...),
- ne plus manger ni fumer 6 heures avant,
- ne plus boire ni mâcher de chewing-gum 2 heures avant.

## 1.3. VOTRE SÉJOUR

*Le jour de votre intervention, présentez-vous au bureau des infirmières du service ambulatoire (au rez-de-chaussée, à gauche en entrant dans le Pôle de Santé puis couloir de droite, à droite).*

### L'ADMISSION DANS LE SERVICE

L'infirmier vous accueille dans le service, vous accompagne à votre chambre et remplit avec vous votre dossier.

La prise en charge en ambulatoire et/ou votre intervention peut être annulée si les conditions ne sont pas remplies et après décision de l'équipe médicale :

- absence de consentements médicaux (chirurgien et anesthésiste),
- jeûne non respecté,
- absence de résultats d'examens demandés (biologie, consultation cardiologie, radio...),
- non arrêt des traitements préconisé par l'anesthésiste ou le cardiologue.

L'infirmier vous donnera également les informations et consignes relatives à votre intervention. Signalez-lui toutes les modifications intervenues depuis la consultation d'anesthésie (fièvre, toux...).

Deux bracelets d'identification vous seront posés. Ils permettront à tous les soignants d'effectuer les vérifications nécessaires.

Ne prendre que le nécessaire à votre hospitalisation. Ne pas porter d'objet de valeur ou d'argent. Un coffre-fort est à votre disposition dans les chambres. L'établissement ne peut être tenu pour responsable en cas de vol.

### L'INTERVENTION

Il vous sera remis une tenue de bloc, une charlotte et des chaussons. Il vous faudra enlever toutes vos prothèses (appareil dentaire, auditif, lunettes, lentilles...).

Des conseils vous seront donnés : avoir uriné avant d'aller au bloc, prendre la prémédication s'il y a lieu...

Un brancardier vous amènera au bloc opératoire où vous serez alors pris en charge par l'équipe du bloc.

### LE RETOUR DE BLOC

Vous serez pris en charge par l'équipe soignante du service ambulatoire

Une surveillance sera effectuée. Vous pourrez rester allité ou assis jusqu'à ce que l'infirmière vous donne l'accord pour vous lever.

Une collation vous sera servie dès qu'une autorisation sera délivrée par le médecin.



## 2.1. LES FORMALITÉS

### L'AUTORISATION DE SORTIE

- Vous pourrez sortir après autorisation du chirurgien et/ou de l'anesthésiste.
- L'équipe soignante vérifiera :
  - si vous pouvez marcher seul,
  - si vous n'avez pas de malaise,
  - s'il n'y a pas de saignement,
  - si vous n'avez pas de nausée,
  - si vous avez repris une miction (selon le type d'intervention),
  - si vous avez mangé et bu quelque chose.
- L'équipe soignante contactera la personne accompagnante pour lui donner l'heure de sortie afin qu'elle vous raccompagne à votre domicile. Vous ne pouvez pas conduire car votre vigilance sera altérée.
- Vous ne devez partir qu'après avoir signalé votre sortie auprès de l'équipe soignante. Celle-ci vous remettra votre bulletin de sortie sur lequel le chirurgien aura pu mettre ses recommandations pour le retour à domicile (alimentation, douche, activité physique...).
- Le chirurgien vous remettra votre arrêt de travail si besoin et vous donnera votre prochain rendez-vous de consultation s'il ne l'a pas déjà fait.
- L'équipe soignante s'assurera que vous ayez bien les ordonnances de prescription post-opératoires (médicaments, infirmière libérale, kiné...) pour votre suivi à domicile.
- Vous devrez passer par le service des admissions/sorties qui vous remettra un certificat d'hospitalisation si vous en avez besoin.

En fonction de votre état de santé, le chirurgien ou l'anesthésiste peuvent décider de vous garder en hospitalisation complète.

**La prise en charge de la douleur est au centre de l'organisation du parcours de soins en chirurgie ambulatoire. Elle est anticipée lors de la consultation préopératoire et programmée pour la sortie avec une remise d'ordonnance pour les antalgiques.**

**Merci de bien suivre les recommandations données par le chirurgien et l'anesthésiste pendant tout le temps prévu, même si vous n'avez pas mal.**

### LE QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Nous vous remercions de bien vouloir remplir le questionnaire que vous trouverez dans votre chambre. Vos réponses, remarques et suggestions nous permettront d'améliorer la qualité des soins et prestations.



# 2

## VOTRE SORTIE

### LES FRAIS DE SEJOUR

Les frais d'hospitalisation restant à votre charge comprennent :

- la part mutuelle si celle-ci ne pratique pas le tiers payant,
- le ticket modérateur,
- le forfait journalier,
- les suppléments hôteliers (chambre particulière),
- les honoraires médicaux.

Les frais sont envoyés par la suite à votre domicile et facturés dans l'intégralité si vous ne relevez d'aucun organisme.

## 2.2. DE RETOUR CHEZ VOUS

### LE SOIR ET LA NUIT APRES VOTRE INTERVENTION

Vous vous engagez à :

- ne pas conduire,
- regagner votre domicile accompagné,
- ne pas prendre des médicaments (somnifère, tranquillisant), sauf ceux qui ont été prescrits par le médecin,
- ne pas prendre d'alcool ou d'autres substances,
- être joignable par téléphone.

### LE LENDEMAIN

Une infirmière de l'équipe soignante du service de chirurgie ambulatoire vous appellera le lendemain de votre intervention afin de s'assurer de votre bon état de santé depuis votre sortie.

Lors de cet entretien, l'infirmière peut vous conseiller et vous rappeler les consignes à suivre si vous avez un problème.

N'hésitez pas à nous faire part de vos remarques et interrogations.

Après la sortie, en cas d'apparition de douleurs persistantes ou de tout autre événement, contactez la Clinique au 05 57 72 26 51. Les nuits, week-ends et jours fériés, composez le 05 57 72 26 58. Une personne se chargera de prévenir le praticien qui s'est occupé de vous.

**N'OUBLIEZ PAS DE VOUS RENDRE A VOTRE RENDEZ-VOUS DE CONSULTATION POST-OPERATOIRE.**



*Nous essayons de rendre le séjour de votre enfant le plus agréable possible. Il est indispensable de maintenir le lien affectif lors de la prise en charge opératoire.*

***La présence permanente d'un des parents est obligatoire.***

### 3.1. LES INFORMATIONS MÉDICALES

Apportez tous les documents médicaux en votre possession : le carnet de santé, les ordonnances de traitement, les résultats d'analyse, les radiographies (panoramique dentaire), la lettre du médecin traitant. Précisez si l'enfant prend un traitement.

### 3.2. LES FORMALITÉS D'ADMISSION

Il est nécessaire d'avoir fait la pré-admission comme pour tous les patients.  
Ne pas oublier d'amener :

- la carte d'identité ou le passeport des deux parents,
- le livret de famille,
- le jugement de divorce ou de tutelle (le cas échéant),
- le consentement éclairé du chirurgien et de l'anesthésiste.

L'autorisation d'opérer doit être signée par les deux parents ou les deux personnes titulaires de l'autorité parentale. Dans le cas contraire, l'intervention peut être reportée si elle ne relève pas de l'urgence.

### 3.3. LE SÉJOUR

Votre enfant sera informé des soins qu'il va recevoir en fonction de son âge et indépendamment de l'information que lui vous aurez donnée.

Dans ce passeport, vous trouverez un petit livret qui peut vous aider à expliquer l'intervention à votre enfant.

Vous devez rester avec lui tout au long de son hospitalisation dans le service (les enfants accompagnants mineurs ne sont pas autorisés dans le service).



## LE DOSSIER MEDICAL

En vertu de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, tout médecin désigné par vous peut prendre connaissance de l'ensemble des pièces de votre dossier médical. L'article L.1111-7 du code de santé publique stipule que : « *toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment des résultats d'examens, compte-rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et des prescriptions thérapeutiques mis en œuvre* ».

## LA PROTECTION DES MINEURS SOUS TUTELLE ET DES MAJEURS SOUS CURATELLE

Les informations concernant la santé des mineurs sous tutelle et des majeurs sous curatelle sont délivrées à leurs représentants légaux (titulaires de l'autorité parentale ou tuteur).

Selon l'article L.1111-5, « *le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé* ». Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure dans la prise de décision médicale (Art. L.1111-2).

## CONDITIONS D'ACCES

Vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention.

**Vous avez, au choix, accès à ces informations concernant votre santé directement par demande écrite auprès du Directeur de la Clinique ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet.**

**Cette communication a lieu au plus tard dans les huit jours à compter de la date de réception de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.**

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, un délai de deux mois sera nécessaire à leur communication.

## CONSULTATION DU DOSSIER SUR PLACE

- La consultation du dossier sur place est possible et gratuite. Vous pouvez exprimer le désir d'être (ou non) assisté(e) par un médecin de l'établissement dans la lecture du dossier.
- Elle est souhaitable en cas de dossier très volumineux de façon à limiter les photocopies payantes aux seules pièces utiles.
- Même si vous vous déplacez pour obtenir communication de votre dossier, la demande préalable doit être adressée au Directeur de l'Établissement pour en permettre la recherche, pour prévoir la présence d'un médecin si vous l'avez souhaitée et pour respecter le délai légal de communication de 48 heures.

# 4 VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

## CONSERVATION

Votre dossier médical est conservé pendant vingt ans à compter de la date de votre dernier séjour ou de votre dernière consultation externe. Les dossiers médicaux sont conservés dans l'établissement sous la responsabilité du Département d'Informations Médicales – le DIM – et toutes les dispositions ont été prises pour assurer la garde et la confidentialité des informations. Les dossiers patients restent deux ans sur le site de la Clinique, puis ils sont archivés chez un hébergeur.

**Les demandes d'accès aux dossiers se feront par l'intermédiaire de l'établissement et selon les modalités d'accès et de transmission prévues par le décret du 29 avril 2002 en application de la loi du 4 mars 2002 relatif à l'accès aux informations personnelles détenues par les professionnels et les établissements de santé.**

## INFORMATIQUE ET LIBERTES

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre médecin.

## LE LIBRE CHOIX DU PRATICIEN

Selon l'article R.1112-17 du code de la santé publique, « *dans les disciplines qui comportent plusieurs services, les malades ont, sauf en cas d'urgence et compte tenu des possibilités en lits, le libre choix du service dans lequel ils désirent être admis* ».

## CONSENTEMENT AUX SOINS

« *Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé [...] aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment* » (Art. L.1111-4).

Il convient de rappeler que le malade est soigné par une équipe soignante et non par un praticien unique, ce qui a notamment des conséquences en termes de secret médical. Selon l'article L.1110-4, « *lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soins dans un établissement de santé, les informations la concernant sont réputées confiées par le malade à l'ensemble de l'équipe* ».

## LA PERSONNE DE CONFIANCE

**Selon l'article L.1111-6 du code de la santé publique, vous pouvez désigner, pendant votre séjour, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.** Cette personne, que l'établissement considérera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information 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.

## 4

**VOS DROITS  
ET VOS DEVOIRS****DIRECTIVES ANTICIPEES**

**Selon l'article L.1111-11 du code de la santé publique, toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.**

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical.

**Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment.**

Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les-lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

**REFUS DES SOINS**

Selon l'article R.1112-43 du code de santé publique « *lorsque les malades n'acceptent pas le traitement, l'intervention ou les soins qui leur sont proposés, leur sortie, sauf urgence médicalement constatée nécessitant d'autres soins, est prononcée par le Directeur après signature par l'hospitalisé d'un document constatant son refus d'accepter les soins proposés. Si le malade refuse de signer le document, un procès-verbal de ce refus est dressé* ».

**INFORMATION DU PATIENT EN CAS DE DOMMAGE LIE AUX SOINS**

Lorsqu'un patient est victime d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins, le code de santé publique (art. L1142-4) impose qu'il soit informé, dans les 15 jours sur :

- les circonstances et causes de survenue du dommage,
- l'étendue réelle du dommage,
- les dommages potentiels,
- la marche à suivre pour exprimer son mécontentement ou former une réclamation.

Cette information doit être délivrée au cours d'un entretien réunissant au minimum le patient et le médecin responsable de la prise en charge.

L'information délivrée au patient est tracée dans le dossier du patient par un compte-rendu résumant les propos tenus lors de l'entretien.

**PRELEVEMENTS D'ORGANES ET DE TISSUS**

Le Groupe Bordeaux Nord Aquitaine, très impliqué dans les activités de prélèvements et de transplantations d'organes, fait partie du réseau aquitain de coordinations hospitalières des prélèvements d'organes et de tissus : le réseau CORENTAIN.

Selon l'article L.671-7 du code de la santé publique, des prélèvements peuvent être effectués sur une personne majeure décédée dès lors qu'elle n'a pas fait connaître, de son vivant, son refus d'un prélèvement. Vous pouvez faire connaître votre volonté, acceptation ou opposition, à votre famille ou au personnel médical verbalement, ou mieux, par écrit.

# 4 VOS DROITS ET VOS DEVOIRS

## **ALCOOL, STUPEFIANT ET TABAC**

L'introduction et la consommation d'alcool sous toutes ses formes sont interdites. La circulation et l'utilisation de stupéfiants ou de drogues sont formellement prohibées. Par ailleurs, ces produits peuvent interagir avec certains de vos médicaments et provoquer des troubles graves.

Aux termes des articles R.3511-1 et R.3511-2 du code de la santé publique, une interdiction totale de fumer s'applique à tous les lieux clos et couverts de l'établissement, y compris aux chambres des patients. Il vous est fortement recommandé, si vous êtes fumeur, de prendre contact avec votre médecin traitant, ou d'en parler lors de la consultation pré-anesthésique, afin de suivre un programme de sevrage avant l'intervention. L'établissement adhère au Réseau de Prévention des Addictions (RESPADD).

Tabac info service : 39 89

Centre d'addictologie de l'Hôpital d'Arcachon : 05 57 52 91 00

## **DETENTIONS ILLICITES**

La détention d'armes blanches ou à feu, de substances illicites, d'alcool ou de toute autre matière dangereuse est interdite. Il vous sera demandé de remettre au personnel tout produit inflammable.

## **LES ANIMAUX**

Pour des raisons d'hygiène, les animaux ne sont admis ni dans votre chambre, ni dans l'enceinte de l'établissement. Veuillez en informer votre entourage avant votre hospitalisation.

## **SECURITE ET INCENDIE**

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement. Les conditions d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs. Les matériels de lutte contre l'incendie doivent être respectés. Les issues de secours des services sont signalées.

Faites part de toute situation anormale ou danger apparent au personnel. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

## **LES RASOIRS / AIGUILLES**

Demander au personnel un container spécifique pour vos objets coupants (rasoirs jetables ou avec lames, aiguilles pour les stylos et contrôleurs de glycémie pour les diabétiques). Ne pas jeter directement dans la poubelle.

## **L'HYGIENE ET LE RESPECT DES EQUIPEMENTS**

Des locaux propres et entretenus sont mis à votre disposition, ainsi que du matériel et mobilier. Vous devez les respecter. En cas de détérioration ou de disparition du matériel ou du mobilier, il vous sera demandé un dédommagement.

## **LES FLEURS**

Pour des raisons d'hygiène et de prévention d'infection, les fleurs et plantes en pot sont interdites dans l'établissement. Veuillez en informer votre entourage avant votre hospitalisation.

## **LE CALME**

Le calme est l'une des conditions d'une bonne convalescence des malades. Merci de le préserver.

## **LES TELEPHONES PORTABLES**

L'usage des téléphones portables n'est pas souhaitable dans l'établissement.

## **LE RESPECT DU PERSONNEL**

Le personnel remercie par avance les patients corrects, courtois et sociables.



*La Clinique d'Arcachon s'est engagée dans une démarche d'assurance qualité et de gestion des risques centrée sur le patient, visant à promouvoir l'amélioration continue de la qualité et à s'assurer que les conditions de sécurité, de qualité des soins, de prise en charge des patients, sont prises en compte. Ainsi, les instances et les groupes de travail œuvrent au quotidien pour assurer des soins de qualité.*

#### **LES INSTANCES REGLEMENTAIRES**

La conférence médicale d'établissement, composée des praticiens libéraux de l'établissement, donne son avis sur l'organisation de la permanence médicale et les orientations stratégiques de l'établissement de santé.

#### **LE COMITE DES VIGILANCES ET DE GESTION DES RISQUES**

Le comité des vigilances et de gestion des risques développe l'information et la communication sur les vigilances et les risques sanitaires, s'assure du respect des dispositions réglementaires, coordonne les actions entre les différentes vigilances, identifie et évalue les risques qui nécessitent des mesures correctives et préventives et propose des recommandations en termes de prévention des risques.

#### **LE COMITE DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES**

Il assure la surveillance et la prévention des infections nosocomiales. Il définit des programmes d'actions basés sur la surveillance des infections, notamment postopératoires, la lutte contre les bactéries multi-résistantes et la prévention des risques infectieux liés à l'environnement. Chaque année, l'établissement établit un bilan d'activité standardisé : support du recueil des indicateurs du tableau de bord des infections nosocomiales. Il prend en compte l'organisation de la lutte contre les infections associées aux soins, les moyens mobilisés et les actions mises en place.

L'ensemble des indicateurs fait l'objet d'une communication par voie d'affichage dans le hall de l'établissement. Ces indicateurs sont également disponibles sur le site Internet : [www.bordeauxnord.com](http://www.bordeauxnord.com)  
Un document « Hygiène et prévention du risque infectieux » est annexé au présent livret.

#### **LE COMITE DE SECURITE TRANSFUSIONNELLE ET D'HEMOVIGILANCE**

Il met en œuvre les conditions nécessaires de fiabilité de la transfusion sanguine, en relation avec l'Établissement Français du Sang Aquitaine - Limousin.

#### **LE COMITE DE LUTTE CONTRE LA DOULEUR**

Selon l'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 ». Ainsi, le CLUD veille à améliorer la prise en charge de la douleur en coordonnant les actions de l'ensemble des services et en proposant des orientations adaptées aux situations. Notre établissement s'engage à mettre en œuvre tous les moyens mis à sa disposition pour soulager votre douleur (cf le dépliant « La prise en charge de la douleur » annexé au présent livret).

# 5 POLITIQUE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

## LE COMITE DE LIAISON ALIMENTATION NUTRITION (CLAN)

Le CLAN participe au bilan de l'existant en matière de structures, moyens en matériels et en personnels et à l'évaluation des pratiques professionnelles dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition.

Il définit des actions prioritaires comme le dépistage des troubles nutritionnels et prépare le programme annuel d'actions. Il conduit des phases d'évaluation des actions entreprises et fournit un appui méthodologique aux différents professionnels concernés.

## LE COMITE DU MEDICAMENT ET DES DISPOSITIFS MEDICAUX STERILES

La mission du CPCEM est de définir la politique du médicament dans l'établissement. Il assure ainsi l'évaluation de la consommation du médicament, ses effets iatrogènes, les besoins et le suivi de certaines thérapeutiques.

## LA COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS

Elle est composée du Directeur de l'établissement, de deux médiateurs (1 médical et 1 non médical), de deux représentants des usagers. Elle a pour mission, en application de la loi du 4 mars 2002, de veiller au respect des droits des usagers, à leurs conditions d'accueil et de prise en charge. Ses membres peuvent vous recevoir pour examiner votre problème. La commission examine, conformément aux procédures, les réclamations orales et/ou écrites formulées par les patients et instruites par les médiateurs et informe les patients des suites données. Elle adresse, chaque année, à l'Agence Régionale de Santé le bilan de son activité. La liste nominative de ses membres et de ses fonctions est à votre disposition dans chaque service.

## LE DEVELOPPEMENT DURABLE

La Clinique d'Arcachon est engagée dans une véritable politique de développement durable et de respect de l'environnement.

Notre engagement vise à mieux gérer les impacts environnementaux de nos activités et à rechercher une amélioration permanente de nos performances environnementales. En effet, l'engagement dans une éco politique est la poursuite logique de la démarche d'amélioration continue initiée au préalable par la Haute Autorité de Santé et est en parfaite adéquation avec la raison d'être et les missions d'un établissement de santé.

## LE QUESTIONNAIRE SATISFACTION

En répondant au questionnaire de satisfaction, vous nous aiderez par vos remarques (plaintes, réclamations, observations, propositions, éloges) à poursuivre notre démarche qualité.

## LA CERTIFICATION ET LE RAPPORT HAS

La certification est une procédure d'évaluation réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS), organisme externe à l'établissement de santé.

Elle vise à assurer la sécurité et la qualité des soins donnés au patient et à promouvoir une politique d'amélioration continue de la qualité au sein des établissements. Les visites sont effectuées par des professionnels qui évaluent l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'établissement de santé.

Les compte-rendus sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé ([www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)) tout comme les différents scores.



# 6 PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS MÉDICALES, CHIRURGICALES ET PARAMÉDICALES



En janvier 2006, la Clinique d'Arcachon a intégré le Groupe Bordeaux Nord Aquitaine.

En avril 2013, la Clinique a ouvert ses portes au sein du nouveau Pôle de Santé d'Arcachon, regroupant l'Hôpital et la Clinique d'Arcachon afin de vous offrir un accueil hospitalier des plus performants. La construction de ce Pôle, inscrite depuis 2006 dans le Schéma Régional de l'Organisation des Soins (SROS) Aquitaine, subventionnée par l'État dans le cadre du plan Hôpital 2012, qualifiée de Programme d'Intérêt Général (PIG) en 2008, est totalement prévue en Haute Qualité Environnementale (HQE). Les secteurs mutualisés avec l'Hôpital Jean Hameau représentent 40 % des surfaces totales.

L'aile hospitalière privée, partie orangée du Pôle, est composée :

**d'une partie hospitalisation, avec :**

- 33 lits de chirurgie, dont 5 lits de soins attentifs,
- 14 lits en service de médecine oncologique,
- 23 lits en service de Soins de Suite et de Réadaptation,

**d'une partie hospitalisation de jour, avec :**

- 20 lits en service de chirurgie ambulatoire,
- 4 places en service de chimiothérapie ambulatoire.

## NOS ACTIVITES CHIRURGICALES

- Cardiologie : pace maker,
- Chirurgie cervico-faciale, plastique, reconstructrice et esthétique de la face et du cou,
- Chirurgie de la main et du pied,
- Chirurgie de l'obésité,
- Chirurgie vasculaire,
- Chirurgie viscérale, digestive,
- Gastro-entérologie,
- Chirurgie esthétique,
- Gynécologie, sénologie,
- Ophtalmologie,
- Oto-rhino-laryngologie,
- Orthopédie et traumatologie,
- Stomatologie,
- Urologie.

# 6

## PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS MÉDICALES, CHIRURGICALES ET PARAMÉDICALES

### NOS ACTIVITES MEDICALES

- Cardiologie : épreuve d'effort,
- Hépto-gastro-entérologie,
- Oncologie,
- Pneumologie,
- Anesthésie-Réanimation.

### LA CONSULTATION D'ANNONCE

Les bureaux de temps d'accompagnement se situent au rez-de-chaussée de la Clinique d'Arcachon, près du service de chimiothérapie. Les consultations ont lieu sur rendez-vous. Les infirmières du dispositif d'annonce vous contacteront si vous en faites la demande auprès de votre médecin. **Pour plus d'informations, vous pouvez les joindre au : 05 57 72 26 00.**

### LA STOMATHERAPIE

Une infirmière spécialisée en stomathérapie exerce au sein de notre établissement. Elle est présente auprès du patient et de son entourage avant l'opération, pendant l'hospitalisation et après en consultation. Les malades concernés sont des patients stomisés ou bien présentant des plaies à cicatrisation difficile.

### LES SOINS DE SUPPORTS

La Clinique d'Arcachon met à votre disposition une assistante sociale, une diététicienne et une psychologue. **Elles sont à votre disposition sur rendez-vous au : 05 57 72 26 00.**

Le service social est à votre disposition les lundis, mardis, jeudis et vendredis, de 8h à 16h. Si vous avez des difficultés, n'hésitez pas à en parler avec la responsable de service afin que vous puissiez prendre rendez-vous avec l'assistante sociale.

La psychologue est sur site les lundis (12h30-16h30), mardis et jeudis (9h30-12h30) et les vendredis (9h-16h30).

La diététicienne est sur site les lundis et jeudis, de 9h à 17h et 1 mardi sur 2.

### LES ASSOCIATIONS

La Clinique a signé une convention avec :

- la Ligue contre le cancer,
- l'Hospitalisation À Domicile,
- Alliance.



# Usagers, vos droits

## Charte 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



1

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.

2



Les établissements de santé garantissent **la qualité de l'accueil, des traitements et des soins**. Ils sont attentifs au soulagement de la douleur et mettent tout en œuvre pour assurer à chacun une vie digne, avec une attention particulière à la fin de vie.

3



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.

4



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.

5



**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.

6



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.

7



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.

8



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

9



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.

10



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.

11



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](http://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.

## HORAIRES D'OUVERTURE DU SERVICE AMBULATOIRE

Accueil du lundi au vendredi de 7h à 19h30

### BUREAU DES ADMISSIONS

Du lundi au vendredi : 8h-18h

Le samedi : 8h-13h

### STANDARD TÉLÉPHONIQUE

7J/7 de 6h45 à 20h45

L'établissement ne passe pas d'appel aux patients en dehors de ces horaires.

**CARC**

Membre du Groupe Bordeaux Nord Aquitaine

Clinique d'Arcachon - Pôle de Santé  
Avenue Jean Hameau - TSA 11100 - 33164 La Teste-de-Buch Cedex

Téléphone : 05 57 72 26 00

Télécopie : 05 57 72 26 21

[direction.carc@bordeauxnord.com](mailto:direction.carc@bordeauxnord.com)

[www.carc.gbna-polycliniques.com](http://www.carc.gbna-polycliniques.com)

[www.bordeauxnord.com](http://www.bordeauxnord.com)