



CLINIQUE **AXIUM**

Historique

A l'origine Centre de Rééducation, la **clinique AXIUM** a été fondée en 1993 par le **Groupe Kapa Santé**.

Elle est devenue au fil du temps, un établissement spécialisé dans les domaines suivants :

- **En chirurgie** avec un pôle important en orthopédie, en chirurgie digestive et en urologie.
- **En chirurgie de la main**, où elle représente un pôle d'excellence nécessitant l'ouverture d'un centre **S.O.S. MAIN** indépendant.
- **En médecine** où elle s'est principalement orientée en cardiologie avec un plateau technique de très haut niveau pour la coronarographie, la réanimation, les soins intensifs cardiologiques et récemment avec un scanner 64 barrettes permettant les coroscanners.
- **En chirurgie ambulatoire** avec un service dernièrement rénové.

Bienvenue à la Clinique

Vous allez effectuer un séjour dans notre établissement.

L'équipe médicale et l'ensemble du personnel de notre établissement mettront tout en œuvre pour vous apporter les meilleurs soins et rendre votre séjour le plus agréable possible.

Ce livret d'accueil rédigé à votre intention est destiné à vous apporter une aide pratique.

Conservez-le. Il vous sera utile à tout moment :

- **Avant votre hospitalisation**, il vous aidera à mieux préparer votre dossier administratif et médical et vous permettra de vous familiariser avec le fonctionnement général de notre établissement.
- **Pendant votre hospitalisation**, il facilitera votre séjour notamment lors de vos déplacements pour vos soins ou examens.
- **Après votre hospitalisation**, il deviendra pour vous un support dans lequel vous pourrez conserver l'ensemble des documents liés à votre séjour dans la clinique.

Toutes vos suggestions concernant l'amélioration de la qualité de nos services sont les bienvenues.

Pour faciliter votre démarche, nous vous prions de bien vouloir utiliser le questionnaire de satisfaction se trouvant à la page 7 de votre livret. A votre sortie, vous le transmettez à l'infirmière du service ou à l'accueil ou encore dans la boîte aux lettres prévue à cet effet.

Nous vous remercions de votre confiance et vous souhaitons un prompt rétablissement.

Votre admission, votre sortie, les frais de séjour.

Comment se repérer dans la Clinique ?

NIVEAU -1

Parking
Pharmacie

NIVEAU 0

Accueil
Bureau des Entrées et Sorties
Services Administratifs
Direction
Radiologie Générale et Interventionnelle
Restaurant
Endoscopie Digestive
Lithotripsie
Centre d'Imagerie Médicale / Scanner

NIVEAU 1

Réanimation
Soins continus
Médecine Cardiologique
Unité de Soins Intensifs Cardiologiques

NIVEAU 2

Chirurgie
Médecine
Secrétariat Médical
Service Technique
Service Qualité

NIVEAU 3

Chirurgie
Laboratoire
Salle de réunion

NIVEAU 4

Bloc Opératoire
Chirurgie Ambulatoire
Stérilisation Centrale

PRÉPAREZ VOTRE DOSSIER EN PRÉ-ADMISSION.

Vous pouvez réaliser votre pré-admission dans les jours qui précèdent votre entrée en clinique, mais nous vous recommandons de le faire sans tarder à l'issue du rendez-vous avec le chirurgien ou l'anesthésiste.

De cette manière, vous disposerez du meilleur délai pour régler un éventuel problème administratif. Notre personnel vous aidera à constituer votre dossier. Il vous remettra des documents que nous vous demandons de lire, de compléter et de signer. Ils vous seront demandés le jour de votre admission.

LA PRÉ-ADMISSION A LIEU AU BUREAU DES ENTRÉES ET SORTIES.

Voir horaires ci-dessous



VOTRE ADMISSION.

L'admission pour une intervention programmée a lieu au Bureau des Entrées. Présentez-vous à l'accueil au jour et à l'heure qui vous ont été indiqués par le praticien.

OUVERTURE BUREAU DES ENTRÉES ET SORTIES.

- ▶ Du Lundi au Jeudi de 7h à 18h
- ▶ Vendredi de 7h à 17h
- ▶ Samedi de 8h30 à 11h30
- ▶ Dimanche de 14h30 à 17h30

LES DOCUMENTS À FOURNIR :

DANS TOUS LES CAS, PRÉSENTEZ UNE PIÈCE D'IDENTITÉ (CARTE D'IDENTITÉ OU PASSEPORT)

ASSURÉS SOCIAUX

- ▶ Carte vitale et son attestation papier

MUTUALISTES

- ▶ Carte vitale et son attestation papier
- ▶ Carte mutuelle + prise en charge d'hospitalisation

C.M.U.

- ▶ Carte vitale et son attestation papier
- ▶ Attestation de la C.M.U.

ACCIDENTS DU TRAVAIL

- ▶ Carte vitale et son attestation papier + carte mutuelle
- ▶ Feuille d'accident du travail délivrée par l'employeur

ANCIENS COMBATTANTS ET VICTIMES DE GUERRE

- ▶ Imprimé de la Carte vitale ou article 115

AFFECTION LONGUE DURÉE

- ▶ Carte vitale et son attestation papier + carte mutuelle

AUTRES DOCUMENTS :

- ▶ Liste des médicaments du traitement en cours
- ▶ Carnet de Santé
- ▶ Derniers examens de santé selon avis médecin : Radio, Bilan sanguin, ECG...
- ▶ Les documents complétés et signés par vos soins remis lors de votre pré-admission

RESSORTISSANTS DE L'UNION EUROPÉENNE + 10 NOUVEAUX PAYS MEMBRES + 3 ÉTATS LIÉS (Islande, Lichtenstein, Norvège) + Suisse

- ▶ Carte européenne d'assurance maladie + passeport (anciennement formulaire E111, E110)

PERSONNES NE DISPOSANT PAS D'UNE PRISE EN CHARGE OU PROVENANT D'UN PAYS N'AYANT PAS DE CONVENTION AVEC LA FRANCE

- ▶ Chèque de caution et document justifiant l'identité

BÉNÉFICIAIRE DE L'AIDE MÉDICALE OU DU RMI

- ▶ Carte vitale et son attestation papier

PERSONNES SOUS TUTELLE

- ▶ Justificatifs de tutelle + autorisation du tuteur d'effectuer des actes invasifs sur le patient



Veillez à signer :

- Le consentement éclairé à une intervention chirurgicale.
- Le consentement éclairé d'anesthésie.
- La fiche de désignation de la personne de confiance.
- L'autorisation d'opérer et d'endormir pour un patient mineur ou sous tutelle.

VOTRE SORTIE ET VOS FRAIS DE SÉJOUR.

La date de votre sortie est programmée à l'avance, ou fixée la veille en accord avec votre médecin.

Elle a lieu le matin après 11h sur avis médical et confirmation de sortie par la surveillante.

Si vous demandez à sortir contre avis médical, vous devrez signer une attestation déchargeant le médecin et l'établissement de toute responsabilité. Vous-même ou un membre de votre famille devez vous présenter au Bureau des Sorties afin de régulariser votre dossier.

VOUS DEVEZ RÉCUPÉRER :

AU SECRÉTARIAT MÉDICAL

- ▶ Bilans biologiques
 - ▶ Radiographies
 - ▶ ECG
 - ▶ Ordonnances pour traitement de sortie
 - ▶ Ordonnances soins infirmiers et kinésithérapeutes (si nécessaire)
 - ▶ Bilan sanguin
 - ▶ Bon de transport (si nécessaire)
 - ▶ Arrêt de travail (si nécessaire)
 - ▶ Fiche de liaison
- (si transfert vers un autre établissement de soins).

A L'ACCUEIL

- ▶ Dépôts au coffre
- ▶ Cautions (télécommande...)

VOUS DEVEZ RÉGLER :

A L'ACCUEIL

- ▶ Le téléphone ▶ La télévision
- ▶ Les repas accompagnants

AU BUREAU DES ENTRÉES ET SORTIES

- ▶ Si vous êtes assuré social et en cas de non prise en charge par la mutuelle, les frais de séjour (forfait journalier, chambre particulière...).
- ▶ Si vous n'êtes pas assuré social : la totalité des frais de séjour (hors conditions énumérées au tableau précédent en fonction du statut).

Les frais de séjour sont consultables au bureau des Entrées et Sorties. Les éventuels dépassements d'honoraires sont convenus avec votre médecin au moment de la consultation, ainsi que les modalités de règlement.

RETOUR À DOMICILE

Sur prescription médicale, il pourra être fait appel à un V.S.L. ou une ambulance par le personnel de la clinique.

Votre séjour à la clinique.



LES CHAMBRES

Salle de bains WC + Douche
Téléviseur couleur
Téléphone personnel
Système d'appel du personnel soignant

LES CHAMBRES PARTICULIÈRES

Formalités :

Faire une demande d'attribution de chambre particulière auprès du service concerné. Cette demande sera satisfaite selon les disponibilités. Pour une éventuelle prise en charge des frais, il est nécessaire de se renseigner auprès de sa mutuelle. A l'entrée, le patient formule une demande écrite et s'engage « à régler la totalité des sommes restant dues en fonction de la prise en charge de sa mutuelle ».



LES ACCOMPAGNANTS

Il est nécessaire de faire une demande d'attribution de lit d'accompagnant pour la nuit au niveau de la surveillante du service. Possibilité de prendre un petit déjeuner et/ou un repas « accompagnant ». Les repas peuvent être pris soit en salle à manger, soit en chambre avec le patient.

Les tickets sont achetés à l'accueil. Si l'accompagnant souhaite déjeuner dans la chambre du patient, le ticket doit être remis à la diététicienne lors de sa tournée en service.

Dans le cas d'accompagnement d'un jeune enfant, la présence d'un des parents est souhaitable.



TÉLÉPHONE

Il est nécessaire d'acquitter une caution pour bénéficier de l'ouverture d'une ligne. La caution vous sera rendue à votre départ, et une facture vous sera remise à l'issue de votre séjour. Les frais de mise en service et d'utilisation de ligne sont affichés à l'accueil, dans votre chambre et vous seront également précisés lors de votre admission.

Si vous souhaitez téléphoner à l'extérieur, vous devrez composer le 50, attendre 4 sonneries avant qu'une boîte vocale vous demande le code confidentiel qui vous aura été donné par la standardiste après vous être acquitté d'une avance sur consommation. Vous pourrez alors composer le numéro de votre correspondant.

Standard de la clinique :

- Lundi au vendredi de 7h à 20h15
 - Week-end et jours fériés de 8h à 20h
- Pour l'obtenir composez le numéro :
- 9 (depuis une chambre)
 - 08 26 02 10 20 (depuis l'extérieur)

En dehors des horaires d'ouverture, un répondeur oriente les appels extérieurs vers la ligne téléphonique d'alerte.

Appels internes :

Pour appeler un correspondant de l'établissement en interne, il suffit de composer les 4 derniers chiffres de son numéro de téléphone.



TÉLÉVISION

Une caution pour la télécommande est couplée à celle du téléphone. Vous avez la possibilité d'acheter un casque pour les chambres doubles.



LES REPAS

Le service des repas pour les patients :

- Petit-déjeuner : à partir de 7h30
- Déjeuner : à partir de 11h30
- Dîner : à partir de 18h00

Les repas sont adaptés aux régimes particuliers (y compris religieux ou philosophiques). Un four à micro-ondes à chaque étage permet de réchauffer vos plats sous couvert du personnel.



VISITEURS

Les visites sont autorisées :

- De 13h à 20h pour les services de soins
- De 15h à 19h pour les soins continus
- De 13h à 14h et de 18h à 19h pour la réanimation

Elles sont limitées à 3 personnes par chambre maximum.

■ La visite des enfants en bas âge n'est pas autorisée dans l'établissement (pour toute dérogation, s'adresser aux surveillantes de service).

■ Les médecins peuvent recevoir les familles et proches des personnes hospitalisées sur rendez-vous. Se rapprocher du secrétariat médical.

Merci de demander à vos visiteurs de bien vouloir quitter votre chambre si votre voisin(e) doit recevoir des soins.



EFFETS PERSONNELS

Nous vous recommandons de vous munir de vos effets personnels :

Linge de corps • Pyjamas (+ 1 propre pour la veille de l'intervention) • Peignoir - Pantoufles • Gants de toilette (+ 1 propre pour la veille de l'intervention) • Serviettes éponges (+ 1 propre pour la veille de l'intervention) • Savon et affaires de toilette (rasoir pour barbe homme) • Brosse à dents + Dentifrice + Nécessaire à appareil dentaire • Séchoir à cheveux si utilisation probable.

Ne pas porter d'objets de valeur (si besoin, un coffre est à votre disposition à l'accueil).



COURRIER

Il est distribué quotidiennement (prévenir l'expéditeur de mentionner le nom, le prénom et le numéro de chambre sur l'enveloppe).



CULTE

Une liste des référents du ministère du culte est disponible sur demande dans les services.



DÉPÔT D'ARGENT ET D'OBJETS DE VALEUR

Un coffre est à disposition à l'accueil. En cas de perte ou de disparition d'argent ou d'objets de valeur, l'établissement ne peut être tenu pour responsable (loi du 6 juillet 1992 décret du 27 mars 1993).



PARKING

Un parking est à la disposition des patients et des visiteurs à proximité de la clinique. Ne pas laisser d'objets de valeur en évidence dans votre véhicule, l'établissement ne peut être tenu responsable en cas de vol ou de dégradation.

Les tarifs appliqués et les conditions de séjour sont affichés dans l'établissement.



Le respect des règles de savoir-vivre, d'hygiène et de sécurité.

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



SAVOIR-VIVRE

Il convient de respecter ces règles élémentaires :

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



HYGIÈNE

Il convient toujours de :

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



SÉCURITÉ

Il est interdit :

- De fumer dans l'enceinte de l'établissement, par mesure d'hygiène et de sécurité (conformément au décret n° 200661386 du 15 Novembre 2006 fixant les conditions d'application de l'interdiction de fumer dans les lieux affectés à un usage collectif).
- D'apporter ou de se faire apporter des boissons alcoolisées.
- De se faire remettre des vivres, boissons ou médicaments, sauf autorisation expresse de votre médecin.
- D'utiliser des téléphones portables au sein de l'établissement, en raison des risques de perturbation des dispositifs médicaux fonctionnant avec des systèmes électroniques. Votre téléphone doit être éteint et non placé en mode vibreur (conformément à la circulaire du Ministère de la Santé du 9 Octobre 1995).



SÉCURITÉ INCENDIE

La clinique possède un système de sécurité incendie validé par la commission de sécurité. Elle est équipée de détecteurs de fumée dans l'ensemble du bâtiment, de portes coupe-feu, d'extincteurs, d'alarmes...

Le personnel est formé régulièrement par les pompiers et le formateur CESU. Une note explicative de la conduite à tenir en cas d'incendie et un plan d'évacuation sont affichés dans les couloirs de tous les services.



MÉDICAMENTS

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



SILENCE

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



FLEURS

Nous vous remercions de ne pas introduire de plantes en pots dans la clinique.



ANIMAUX DE COMPAGNIE

Par mesure d'hygiène, les animaux de compagnie ne sont pas autorisés à pénétrer dans l'enceinte de l'établissement.

Le personnel qui vous entoure.

Un badge et une tenue spécifique vous permettent d'identifier le personnel. Des équipes multidisciplinaires, tenues au secret professionnel, se mobilisent tous les jours et 24h/24h pour répondre à toutes vos attentes en vous assurant les meilleures conditions de soins et de séjour.

LE CADRE INFIRMIER

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

L'INFIRMIER(E)

Il vous prodigue les soins en fonction des prescriptions médicales ou dans le cadre de son «rôle propre» (éducation, prévention, relation), 24h/24h, en assurant la continuité des soins.

L'AIDE-SOIGNANT(E)

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

L'AGENT DES SERVICES HOSPITALIERS

Chargé de l'entretien des locaux et de la distribution des repas, il contribue au maintien de l'hygiène et à l'amélioration de votre confort.

LA SECRÉTAIRE MÉDICALE

Elle collabore à la gestion de vos documents médicaux et administratifs. Elle assure également un rôle de relais entre les médecins de la clinique et votre médecin traitant.

AUTRES PERSONNELS PARAMÉDICAUX ET PERSONNELS DES SERVICES MÉDICO-TECHNIQUES

Pharmacien, manipulateur radio, kinésithérapeute, psychologue, diététicien, technicien... participent à vos soins et examens complémentaires.

La Clinique Axiom est un établissement agréé d'accueil de stagiaires, vous serez donc amené lors de votre parcours de soins, à être pris en charge ou suivi partiellement par des étudiants.

Une psychologue clinicienne est à l'écoute des patients et de leurs familles, les : mardi, mercredi, vendredi matin ainsi que le jeudi après-midi. Pour tout contact : 06 65 22 39 26.



Démarche Qualité.

Les cliniques du Groupe Kapa Santé

sont engagées dans une démarche d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins dont les objectifs sont :

- L'amélioration du service médical rendu au patient.
- Pouvoir assurer aux patients des soins, une prise en charge et une prestation de qualité.
- S'inscrire dans les processus d'évaluation de la Haute Autorité de Santé (HAS). Les résultats des différentes procédures d'évaluation de nos cliniques, dont le rapport de certification, sont consultables

sur : www.has-sante.fr

Votre participation au travers du questionnaire satisfaction patient, contribue à définir notre politique qualité et à améliorer les services apportés aux patients (voir à droite page 7).

Améliorons ensemble la qualité de votre séjour.

Votre séjour à la clinique se termine et nous aimerions connaître votre appréciation d'ensemble sur nos services afin d'améliorer les prestations que nous proposons aux patients. Nous vous remercions de bien vouloir remplir ce questionnaire en cochant, pour chaque question, la case de votre choix. Lorsqu'une question ne vous concerne pas, cochez la case "NON APPLICABLE".

Date d'entrée : N° Chambre :
 Service d'hospitalisation :
 Médecin dans la clinique :
 Votre hospitalisation était : Prévüe En Urgence
 Votre nom (facultatif) :
 Sexe : Féminin Masculin Age :

TRÈS SATISFAISANT SATISFAISANT MOYENNEMENT SATISFAISANT INSATISFAISANT NON APPLICABLE

ACCUEIL / INFORMATION

VOTRE ARRIVÉE À LA CLINIQUE

Avez-vous trouvé facilement la Clinique ? OUI NON
 Etes-vous satisfait de la signalisation extérieure / intérieure ? OUI NON
 Si vous avez un handicap, êtes-vous satisfait de l'aménagement de la Clinique ? OUI NON

DÉLAIS D'ATTENTE

Au standard
 Aux consultations des praticiens
 A la consultation de pré-anesthésie
 Au bureau des entrées et sorties
 Au bloc opératoire avant l'intervention

LES CONDITIONS DE CONFORT PENDANT L'ATTENTE

Aux consultations des praticiens
 A la consultation de pré-anesthésie
 Au bureau des entrées et sorties

AUX ADMISSIONS

Evaluation de l'accueil
 Explications des formalités d'admission
 Avez-vous reçu des informations claires sur votre séjour ? OUI NON
 Le livret d'accueil vous a-t-il été remis ? OUI NON

COMMENTAIRES :

SOINS & RELATIONS AVEC LES MÉDECINS

Information médicale sur votre état de santé
 Information médicale sur votre traitement
 Information médicale sur les examens qui vous ont été prescrits
 Actes pratiqués par le corps médical
 Disponibilité du corps médical
 Information médicale sur votre anesthésie
 Votre médecin vous a-t-il demandé votre avis pour tous les actes réalisés ? OUI NON

COMMENTAIRES :

SOINS & RELATIONS AVEC LE PERSONNEL SOIGNANT

Accueil dans votre service d'hospitalisation
 Soins et aide reçus du personnel soignant
 Prise en charge de votre douleur
 Disponibilité du personnel de jour
 Disponibilité du personnel de nuit
 Disponibilité du personnel du bloc opératoire

COMMENTAIRES :



TRÈS SATISFAISANT
 SATISFAISANT
 MOYENNEMENT SATISFAISANT
 INSATISFAISANT
 NON APPLICABLE

ORGANISATION DES EXAMENS

- Avez-vous été prévenu(e) suffisamment tôt ? OUI NON
 Avez-vous été bien informé(e) sur le déroulement des soins et examens ? OUI NON
 L'attente vous a-t-elle paru(e) raisonnable ? OUI NON
 Vos examens se sont-ils effectués dans de bonnes conditions ? OUI NON

COMMENTAIRES :

VOTRE SÉJOUR

DROITS DU PATIENT

- | | | | | | |
|-------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Respect de votre intimité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Respect de votre dignité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Respect de la confidentialité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Respect de vos convictions | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

LA CHAMBRE

- | | | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Confort de votre lit | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Explications données pour le fonctionnement des équipements (lit mécanisé, sonnette...) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Propreté de la chambre et du mobilier (tables, chaises, fauteuil, portes, fenêtres) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Propreté des installations sanitaires | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Aération, température de la chambre | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Fonctionnement du téléviseur, téléphone | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

LES REPAS

- | | | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Quantité | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Température | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Respect de votre régime | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Variété des menus | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Qualité du service | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Horaires du service | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Temps laissé pour prendre les repas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

COMMENTAIRES :

VOTRE SORTIE

VOTRE SORTIE A ÉTÉ BIEN PRÉPARÉE

- Sur le plan médical ? OUI NON
 Sur le plan administratif ? OUI NON

VOTRE SATISFACTION GÉNÉRALE SUR LA CLINIQUE

Pourquoi avez-vous choisi la Clinique AXIUM ?

Globalement, votre séjour s'est déroulé :

- MIEUX
 AUSSI BIEN
 MOYENNEMENT BIEN
 MOINS BIEN, QUE CE QUE VOUS ATTENDIEZ ?

Pourquoi ?

- Vous sentiez-vous en sécurité dans la clinique ? OUI NON
 Recommanderiez-vous la Clinique ? OUI NON

- Comment trouvez-vous notre livret d'accueil ?

COMMENTAIRES :



Merci de remettre ce questionnaire à la surveillante, l'infirmière ou la secrétaire du service, à l'accueil ou encore dans la boîte aux lettres prévue à cet effet lors de votre sortie. Il sera analysé par le Service Qualité.

Bon rétablissement.



LES SPÉCIALITÉS PRATIQUÉES À LA CLINIQUE.

- Anesthésie
- Angiologie
- Cardiologie
- Cardiologie interventionnelle
- Chirurgie générale
- Chirurgie de la main
- Chirurgie gynécologique
- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie du rachis
- Chirurgie digestive
- Chirurgie plastique et reconstructrice
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie maxillo-faciale
- Endocrinologie, Diabétologie, Nutrition
- Gastro-entérologie
- Gynécologie
- Lithotripsie
- Médecine générale
- Neurologie
- Néphrologie
- Ophtalmologie
- O.R.L
- Orthopédie
- Pneumologie
- Radiologie conventionnelle et interventionnelle
- Réanimation
- Stomatologie
- Urologie

LE PLATEAU TECHNIQUE DE LA CLINIQUE.

BLOC OPÉRATOIRE CENTRAL

- 10 salles d'interventions
- Salle de surveillance post-interventionnelle
- 1 service de stérilisation centrale

BLOC ENDOSCOPIQUE

- 2 salles d'endoscopie
- 1 salle de traitement des endoscopes

DÉPISTAGE ET TRAITEMENT DU CANCER DU SEIN

- Mammographie
- Mammotome

IMAGERIE MÉDICALE

- Radiologie Conventionnelle
- Salles de radiologie numérique
- Salle d'échographie
- 1 Scanner dernière génération (64 barrettes)

CENTRE DE LUTTE CONTRE LES MALADIES CARDIOVASCULAIRES

- Coronarographie
- 2 Salles de cardiologie interventionnelle
- Artériographie
- Echographie
- Echoendoscopie
- Epreuve d'effort
- Echodoppler

LABORATOIRE D'ANALYSES MÉDICALES

- Permanence 24h/24h



ACTIVITÉS CONNEXES

- Centre de Consultations Chirurgicales et Anesthésiques
- Centre d'Ophtalmologie
- Centre d'Autodialyse
- Cabinet de Kinésithérapie, Balnéothérapie, Orthopédie, Chirurgie de la main, Chirurgie Générale - Vasculaire
- Centre S.O.S. Main
- Maison Médicale.

Lutter contre la douleur.

CONTRAT D'ENGAGEMENT : Conformément à la circulaire du 30 avril 2002 (DHOS/E2 n°2002-266) relative au plan de lutte contre la douleur, les équipes soignantes de cet établissement, s'engagent à prendre en charge votre douleur. Avoir moins mal, ne plus avoir mal, c'est possible.

Vous avez peur d'avoir mal...
Prévenir, traiter ou soulager votre douleur c'est possible.

PRÉVENIR

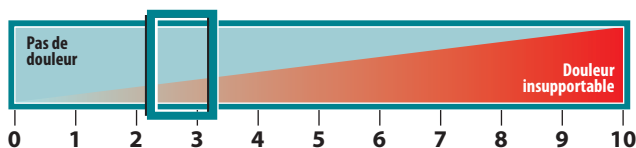
Les douleurs provoquées par certains soins ou examens : piqûres, pansements, pose de sondes, de perfusions, retrait de drains... Les douleurs parfois liées à un geste quotidien comme une toilette ou un simple déplacement...

TRAITER OU SOULAGER

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

Vous avez mal...
Votre douleur, parlons-en.

Tout le monde ne réagit pas de la même manière devant la douleur ; il est possible d'en mesurer l'intensité. Pour mieux adapter votre traitement, vous pouvez nous indiquer « combien » vous avez mal en notant votre douleur de 0 à 10 ou en vous aidant d'une règlette.



Nous allons vous aider à ne plus avoir mal ou à avoir moins mal.

En répondant à vos questions ; en vous expliquant les soins que nous allons vous prodiguer ainsi que leur déroulement ; en utilisant le ou les moyens les mieux adaptés.

Les antalgiques sont des médicaments qui soulagent la douleur. Il en existe de différentes puissances. La morphine en est l'un des plus puissants. Mais certaines douleurs, même sévères nécessitent un autre traitement.

Votre participation est essentielle.
Nous sommes là **pour vous écouter, vous soutenir, vous aider.**

Article L.1110-5 du code de la santé publique : « **...toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée...** » Direction de l'hospitalisation et de l'organisation des soins.



COMITÉ DE LUTTE CONTRE LES INFECTIONS NOSOCOMIALES (C.L.I.N.)

Notre établissement a institué en son sein un Comité de Lutte contre les Infections Nosocomiales conformément aux dispositions légales en vigueur.

Ce comité veille à la prévention et à la surveillance des infections nosocomiales, notamment par l'élaboration et la mise en œuvre de recommandations de bonnes pratiques d'hygiène.

L'établissement participe à un inter-C.L.I.N. L'Hygiéniste et les membres de l'Equipe Opérationnelle d'Hygiène de l'établissement sont à votre disposition pour répondre à vos questions.

COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITÉ DE LA PRISE EN CHARGE (CRUQ)

(cf.R.1112-79 à R.1112-94 du code de la santé publique)

Une commission des relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge, est mise en place au sein de notre établissement, afin de veiller au respect de vos droits et de faciliter vos démarches.

La CRUQ contribue également par ses avis et propositions à l'amélioration de la politique d'accueil et de prise en charge de l'établissement.

Lutter contre les Infections Nosocomiales.

Qu'est-ce qu'une infection nosocomiale ?

Une infection nosocomiale est une infection contractée par le patient au cours de son séjour dans un établissement de soins. (Texte intégral à votre disposition).

Comment survient-elle ?

Le caractère nosocomial dépend de nombreux facteurs :

- L'existence de germes en milieu hospitalier, présents ou importés de l'extérieur par les malades déjà infectés.
- Le passage de ces germes aux patients hospitalisés.
- L'état du patient qui le rend plus ou moins réceptif aux infections.

Comment la prévenir ?

En médecine, le risque Zéro n'existe pas.

S'il n'est pas toujours possible d'éviter une infection nosocomiale, tout est fait pour en limiter la fréquence et la gravité :

- En surveillant la propreté et la désinfection de l'environnement et des locaux.
- En vérifiant régulièrement la qualité de l'eau distribuée.
- En insistant sur l'hygiène du personnel et des patients hospitalisés.
- En optimisant la préparation du futur opéré.
- En respectant les règles d'asepsie.
- En utilisant des salles adaptées aux différentes spécialités avec traitement d'air contrôlé.
- En formant régulièrement le personnel à l'hygiène.
- En évaluant les procédures régulièrement.
- En travaillant en coordination avec le C-CLIN Sud-Est.

► Droits du patient.

Si vous n'êtes pas satisfait de votre prise en charge, nous vous invitons à vous adresser directement au responsable concerné. Si cette première démarche ne vous apporte pas satisfaction, vous pouvez demander à rencontrer la personne désignée par la direction de l'établissement pour recueillir votre plainte ou réclamation.

Si vous préférez, vous pouvez lui écrire :

Mme Nicole KRAEMER,
Surveillante Chir.2, Médiatrice CRUQ,
Clinique AXIUM, 21 av. Alfred Capus,
13090 Aix-en-Provence.

Cette personne veillera à ce que votre plainte ou réclamation soit instruite selon les modalités prescrites par le code de la santé publique (Les articles R.1112-91 à 94 CSP sont à disposition au service juridique).

Elle fera le lien avec la commission de relations avec les usagers et de la qualité de la prise en charge (CRUQ). Le (ou les) médiateurs vous recevront vous et votre famille éventuellement, pour examiner les difficultés que vous rencontrez.

Outre les médiateurs, la CRUQ se compose du directeur de l'établissement et de deux représentants des usagers :

Mme Agnès BON
et Mme Andrée SIGUIER
Représentantes de l'Association
UFC Que Choisir. Tél : 04 42 93 74 57

La CRUQ a pour mission de veiller à ce que vos droits soient respectés et de vous aider dans vos démarches. Elle peut être amenée dans certains cas à examiner votre plainte ou réclamation. De plus, elle doit recommander à

l'établissement l'adoption de mesures afin d'améliorer l'accueil et la prise en charge des personnes hospitalisées et de leurs proches.

Pour établir ces recommandations, la CRUQ s'appuie, en particulier, sur toutes vos plaintes, réclamations, éloges, remarques ou propositions : c'est pourquoi il est très important, que vous soyez satisfait ou non, de nous en faire part.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la CRUQ et sur la façon dont votre plainte ou réclamation sera instruite, vous pouvez vous rapprocher de la médiatrice selon les horaires affichés dans les services.

.../...

Droits du patient (suite).

ACCÈS AU DOSSIER MÉDICAL

(cf articles L.1111-7 et R.1111-2 à R. 1111-9 du code de la santé publique)

Un dossier médical est constitué au sein de l'établissement. Il comporte toutes les informations de santé vous concernant. Vous pouvez accéder à ces informations, en en faisant la demande auprès de la direction.

Elles peuvent vous être communiquées soit directement, soit par l'intermédiaire d'un médecin que vous choisissez librement. Vous pouvez également consulter sur place votre dossier, avec ou sans accompagnement d'un médecin, selon votre choix.

Les informations ainsi sollicitées ne peuvent être mises à votre disposition avant un délai minimum de 48 heures après votre demande, mais elles doivent vous être communiquées au plus tard dans les 8 jours. Si toutefois les informations datent de plus de 5 ans, ce délai est porté à 2 mois.

Si vous choisissez de consulter le dossier sur place, cette consultation est gratuite.

Si vous souhaitez obtenir copie de tout ou partie des éléments de votre dossier, les frais, limités au coût de reproduction (et d'envoi, si vous souhaitez un envoi à domicile) sont à la charge de la clinique.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les règles d'accessibilité à votre dossier médical, une fiche informative est disponible dans votre service.

INFORMATIQUE ET LIBERTÉ

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

LA LOI VOUS AUTORISE :

- A accéder et à rectifier, par l'intermédiaire d'un médecin désigné par vous, des informations nominatives vous concernant. Ce droit s'exerce auprès du médecin responsable de l'information médicale de l'établissement, par l'intermédiaire du praticien responsable de la structure médicale dans laquelle vous avez reçu des soins ou par le praticien ayant constitué votre dossier.

- A faire opposition, pour des raisons légitimes, au recueil et au traitement de données nominatives vous concernant dans les conditions fixées par l'article 26 de la loi du 6 Janvier 1978. Les traitements informatiques utilisés par notre établissement ont fait l'objet d'une déclaration auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

ANONYMAT

Si vous souhaitez que votre présence ne soit pas divulguée, signalez-le à l'infirmière du service d'hospitalisation. Elle fera le nécessaire pour préserver votre anonymat.

PERSONNE DE CONFIANCE

(cf articles L.1111-6 du code de la santé publique)

Pendant votre séjour, vous pouvez désigner, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre.

Cette personne, que l'établissement considérera comme votre personne de confiance, sera consultée dans le cas où vous ne seriez pas en mesure d'exprimer votre volonté ou de recevoir l'information 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.

Si vous souhaitez en savoir plus sur la personne de confiance, une fiche d'information est disponible dans les services et au Bureau des Entrées.

A savoir : la PERSONNE DE CONFIANCE peut-être différente de la PERSONNE À PRÉVENIR.

DIRECTIVES ANTICIPÉES

(cf articles L.1111-11 du code de la santé publique)

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, rédiger des directives anticipées pour le cas où, en fin de vie, elle serait hors d'état d'exprimer sa volonté.

Ces directives indiquent ses souhaits concernant les conditions de limitation ou d'arrêt de traitement. Elles seront consultées préalablement à la décision médicale et leur contenu prévaut sur tout autre avis non médical. Renouvelables tous les trois ans, elles peuvent être, dans l'intervalle, annulées ou modifiées à tout moment. Si vous souhaitez que vos directives soient prises en compte, sachez les rendre accessibles au médecin qui vous prendra en charge au sein de l'établissement : confiez-les lui ou signalez leur existence et indiquez les coordonnées de la personne à laquelle vous les avez confiées.

Si vous souhaitez en savoir plus sur les directives anticipées, se rapprocher de la cellule qualité ou du responsable de votre service.

