

Livret d'accueil du patient



Sommaire

Chers patients et visiteurs,

Vous avez choisi de faire confiance à notre établissement dédié à la santé cardiovasculaire et nous vous en remercions.

Notre équipe de professionnels s'engage à vous offrir des soins de qualité, personnalisés et adaptés à vos besoins en respectant vos droits.

Ce livret d'accueil vous fournira toutes les informations nécessaires pour rendre votre séjour aussi confortable que possible.

N'hésitez pas à nous faire part de vos questions ou préoccupations, nous les prendrons en compte.

Christian CLAIRE – Directeur



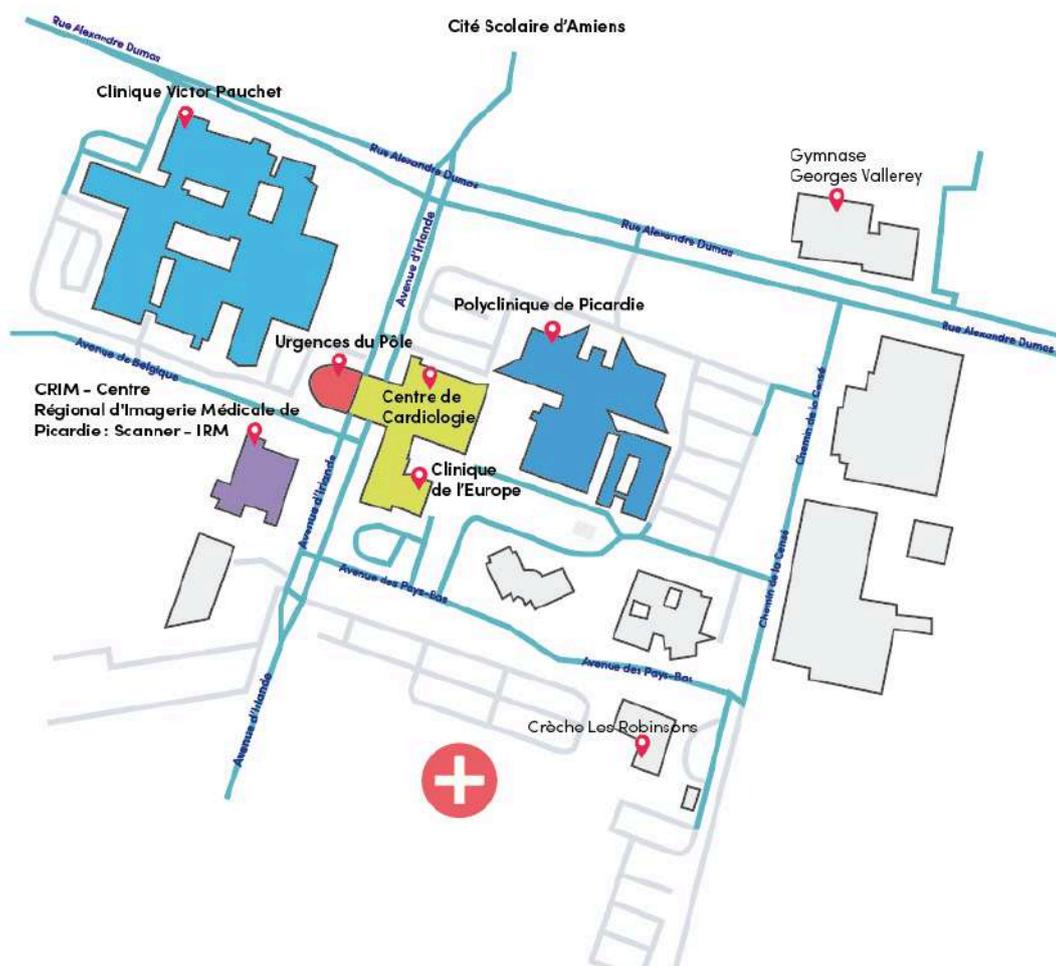
Présentation du service	P 1
Une équipe à vos côtés	P 2 à 4
Vous séjour	P 5 à 7
Votre admission en hospitalisation complète	
Votre admission en Hospitalisation de jour	
Conseils d'hygiène et recommandations	
Votre sortie	
Les informations pratiques	P 8 à 9
Vos droits et devoirs	P 10 à 14
La démarche qualité	P 15
Notes	P 16 à 17
Nous contacter	P 18

Présentation du service

Le centre de cardiologie est composé de :

- Une filière de **soins programmés** avec :
 - Un hôpital de jour de 13 lits, ouvert du lundi au vendredi de 7h à 19h30
 - Un hôpital de semaine de 13 lits, ouvert du lundi 7h au samedi 14h
- Une filière de **soins non programmés ou complexes** avec :
 - Une Unité de Soins Intensif de Cardiologie (USIC) composée de 10 lits
 - Un service de surveillance continue de 16 lits
- Un **bloc de cardiologie interventionnelle** avec
 - 2 salles de cardiologie interventionnelle
 - 1 Salle de Surveillance Post-Interventionnelle (SSPI)
- 2 **salles de consultation** (épreuve d'effort, échographie standard à complexe, ...)

Il est situé au Niveau 2 du Bâtiment "Clinique de l'Europe"
Ce bâtiment est au coeur du pôle des cliniques d'Amiens



Une équipe à vos côtés

UNE EQUIPE PLURIPROFESSIONNELLE



Mme Catherine ENNUYER
Responsable du service
et du bloc



Mme Carole AT
Diététicienne



Mme Laurence VARIN
Assistante sociale



Dr Andréa LEROY
Pharmacien hygiéniste



Dr Maxime LEROY
Pharmacien gérant

Le personnel soignant

Les infirmier(e)s, aide-soignant(e)s, agents de services hospitaliers (ASH), les manipulateurs en électroradiologie et les brancardiers sont sous l'autorité du responsable de service. Ils sont chargés de vous apporter des soins de qualité et de veiller à votre confort.

Le personnel administratif et médico technique

Secrétaires, préparatrice en pharmacie, agent technique, ...

DES CARDIOLOGUES EN CONSULTATION À LA POLYCLINIQUE DE PICARDIE



Dr Pierre AVINEE



Dr Mathias BEGUIN



Dr Astrid DE LAVERNHE



Dr Henri KUGENER



Dr Jean-Sébastien MALLET



Dr Alain MAREK



DES CARDIOLOGUES EN CONSULTATION À LA CLINIQUE VICTOR PAUCHET



Dr Mélanie CASSOL



Dr Eric DADÉZ



Dr Eric GARAYALDE



Dr François LEYER



Dr Henri PHUNG



Dr Antoine PY



Dr Denis RAGUIN



Dr Claire SOREL



Dr Sarah TRAUJLE



Dr Agathe VERNIER





Votre séjour

VOTRE ADMISSION EN HOSPITALISATION COMPLETE

Vous vous présenterez, au jour et à l'heure définis, auprès du bureau des admissions situé au deuxième étage du bâtiment et joignable au 03 60 12 52 06.

Vous remettrez l'ensemble des documents nécessaires à la constitution de votre dossier administratif.

L'infirmière récupérera votre traitement afin de le garder en lieu sûr pendant votre séjour.

Il vous sera restitué à votre sortie.

Le médecin adaptera votre traitement en fonction de vos besoins et de votre état de santé pendant l'hospitalisation.

Cette mesure nous permet de prévenir tout surdosage de médicaments ainsi que d'éventuelles interactions médicamenteuses.

Vous serez installé en chambre particulière ou commune.

A l'arrivée dans votre chambre l'infirmière vous transmettra diverses informations :

- L'organisation du service, la visite du médecin ;
- Le déroulement de votre séjour (passage au bloc, ...)
- Les différents protocoles liés à votre hospitalisation (tenue de bloc, prise en charge de la douleur, ...)

NE PAS OUBLIER DE RAMENER



- **La fiche administrative**
- **Les consentements signés**
- **La dernière ordonnance du médecin traitant**
- **Les derniers résultats d'examens complémentaires**
(radio, scan, bilan sanguin, ...)

- **Carte d'identité**
- **Carte mutuelle**
- **Carte vitale**



VOTRE ADMISSION EN HOSPITALISATION DE JOUR

L'hospitalisation de jour ou l'ambulatoire est un mode de prise en charge permettant de raccourcir à une seule journée votre hospitalisation pour une intervention en cardiologie interventionnelle.

Vous entrez le matin même du jour de votre examen, et ressortez le soir.

La décision de programmer une hospitalisation de jour sera prise par le médecin cardiologue, lors d'une consultation.

Afin de **préparer votre hospitalisation**, vous devez

- Réaliser l'analyse de sang prescrite
- Organiser votre aller et retour pour le trajet domicile / clinique, en prévoyant une personne pour vous raccompagner
- Organiser la présence d'une personne à votre domicile pour la première nuit suite à votre sortie

La veille de votre hospitalisation,

- Vous serez appelé par nos équipes pour vous rappeler l'horaire d'arrivée et les consignes à appliquer
- Vous veillerez à appliquer les conseils à observer avant l'hospitalisation

Le jour de votre hospitalisation, vous serez accueilli par l'équipe paramédicale et administrative, qui coordonnera sous la supervision du médecin référent la prise en charge.

A l'issue de votre journée d'hospitalisation une lettre de liaison sera établie par le médecin référent en fonction des examens dont vous aurez bénéficiés.

VOTRE INTERVENTION SERA REPORTEE SI :



- Vous n'avez pas respecté les consignes de jeûne
- Vous n'arrivez pas à l'heure
- Aucune personne ne peut vous reconduire à domicile
- Aucune personne ne peut être présente la première nuit à votre domicile
- Un changement dans votre état de santé est survenu depuis la consultation

CONSIGNES D'HYGIENE ET RECOMMANDATIONS



- Maquillage, vernis à ongles, faux ongles sont à proscrire.
- Si vous êtes équipés d'un appareil dentaire vous devrez l'ôter avant votre entrée au bloc opératoire.
- Avant votre passage au bloc, nous vous demanderons d'enlever vos lentilles de contact.
- Le port de bijoux et de piercing est interdit.
- La veille de votre intervention et le matin même vous devrez prendre une douche avec le savon antispétique (sans oublier les cheveux).



VOS DEVOIRS TOUT AU LONG DU SEJOUR

Dans l'intérêt de tous, il est demandé de toujours veiller à :

- Respecter et permettre le repos des autres patients,
- Respecter et Adopter un langage courtois à l'égard des professionnels,
- Respecter l'interdiction de fumer dans le service,
- Ne pas gêner le fonctionnement du service,
- Avoir une tenue vestimentaire correcte lors de vos déplacements au sein du service,
- Maintenir en bon état les locaux et les objets mis à votre disposition.

VOTRE SORTIE

Le médecin du service fixera la date et l'heure de votre sortie en fonction de votre état de santé.

La secrétaire vous remettra votre dossier de sortie :

- Analyses, radiographies, ordonnances (médicaments, soins à domicile),
- Rendez-vous éventuels (consultations et examens),
- Si nécessaire : arrêt de travail et bon de transport

Et vous pourrez effectuer les dernières formalités administratives et régler les éventuels suppléments (forfait journalier, ticket modérateur, chambre seule, etc.).

Sur prescription médicale, une ambulance peut être appelée pour votre retour.

Vous avez le libre choix de votre ambulancier.

Vous pouvez en demander la liste au personnel soignant de votre service.



En cas de complication après votre sortie



Si votre état de santé nécessite une prise en charge urgente, vous pouvez vous rendre aux Urgences du Pôle des cliniques d'Amiens
5 allée des pays bas Amiens - Tel : 03 60 125 225

Dans le cas contraire, contactez votre médecin traitant ou votre cardiologue traitant.

Les informations pratiques



LES VISITES

Vos proches sont les bienvenus dans les secteurs d'hospitalisation tous les jours de la semaine de 14h00 à 20h00 sauf dans certains cas, où les visites peuvent être limitées voire interdites.

En Soins Intensifs, les visites sont autorisées de 14h à 18h00.

La présence des enfants de moins de 16 ans est fortement déconseillée.

Les animaux ne sont pas admis dans les locaux.

Nous vous conseillons de ne pas offrir de fleurs.

LA RESTAURATION

Soucieux de votre bien-être pendant votre séjour à la clinique, nous accordons une grande importance à la qualité de la restauration et à la nutrition.

Le personnel de la clinique (diététicienne, paramédicaux, ...) veille à ce que les repas soient équilibrés et adaptés à votre état de santé et vos besoins ; et répondent aux recommandations de la société française de nutrition.

N'hésitez pas à nous faire part de vos préférences alimentaires ou vos croyances religieuses.

Un régime ou des restrictions alimentaires pourront être prescrits par le médecin.

Les heures de service sont les suivantes :

- **Petit déjeuner : à partir de 8h**
- **Déjeuner : à partir de 12h**
- **Diner : à partir de 18h**

Vous souhaitez manger avec vos proches ?

Demandez au personnel du service pour organiser la prestation accompagnement

- Avant 9h : pour le déjeuner
- Avant 14h : pour le diner

LES TARIFS

Les tarifs pratiqués par la Clinique sont affichés au bureau des admissions et dans les chambres.

L'accès internet par Wifi vous est offert dans toutes les chambres.

La prestation télévision est incluse dans toutes les chambres particulières.

Vous pouvez demander à en bénéficier dans les chambres doubles. (prestation payante)



VOS EFFETS PERSONNELS

Nous vous demandons de bien vouloir apporter votre **linge personnel** (vêtements, pyjama, robe de chambre, pantoufles...) ainsi que votre **nécessaire de toilette en quantité suffisante** pour tout votre séjour.

Vous disposez dans votre chambre d'un **coffre-fort à digicode** dans lequel vous pouvez déposer vos effets personnels.

Afin de garantir la sécurité des prothèses dentaires et auditives, une boîte identifiée avec une étiquette est mise à votre disposition sur demande auprès du personnel du service.

Attention, ces objets restent sous votre vigilance et l'établissement n'est pas responsable de vos effets personnels et objets de valeur éventuellement laissés dans votre chambre

DES AIDES A VOTRE DISPOSITION

En cas de besoin, une assistante sociale peut vous aider dans vos démarches.

Des associations de bénévoles interviennent également sur demande dans l'établissement.

Vous pouvez vous adresser au service pour vous mettre en rapport ces personnes.

LA SECURITE INCENDIE



Pour des raisons de sécurité, il est impératif que vous respectiez l'**interdiction de fumer**.

Si vous détectez une odeur de brûlé, appelez le personnel.

Si vous êtes dans un local enfumé, mettez-vous près du sol où vous trouverez l'air le plus sain.

EN CAS D'INCENDIE :

- **Gardez votre calme**
- **Ne prenez pas les ascenseurs**
- **Respectez les consignes de nos équipes régulièrement formées à la sécurité incendie**

LA CHAMBRE MORTUAIRE

L'établissement dispose d'une chambre mortuaire.

L'hébergement y est gratuit durant les 3 jours qui suivent le décès.

Toute personne accompagnée d'un membre de la famille (ascendants, descendants et fratrie) peut rendre visite au défunt, en se présentant à l'accueil :

Du lundi au vendredi de 13 h à 17 h et les week-ends et jours fériés de 10 h à 17 h

Dans le respect des règles de conservation de corps, la présentation ne pourra excéder 15 minutes.

Vos droits

LES CHARTES DES DROITS DES PATIENTS

Elles sont affichées à l'entrée du service et disponibles sur demande

VOUS DESIREZ ETRE ASSISTE (E) durant votre hospitalisation

A votre admission, nous vous proposerons de désigner une
Personne de confiance.

Il s'agit d'une **aide, un soutien et un accompagnement dans la prise de décision médicale durant votre hospitalisation.**

En cas de perte de la capacité à vous exprimer, elle sera consultée en priorité par l'équipe médicale lors de tout questionnement sur la mise en œuvre, la poursuite ou l'arrêt de traitements et recevra les informations nécessaires pour pouvoir exprimer ce que vous auriez souhaité. (Cf. Article L1111-6 du Code de la santé publique)

Vous pourrez également rédiger vos **Directives Anticipées**, qui correspondent à des instructions écrites, rédigées par avance par le patient majeur et conscient, pour le cas où vous seriez un jour dans l'incapacité d'exprimer votre volonté. ((Article L1111-11 du Code de la santé publique)



VOUS SOUHAITEZ CONSULTER VOTRE DOSSIER MÉDICAL ?

Pour ce faire, il vous suffit de remplir le formulaire de demande d'accès au dossier patient et de joindre les pièces justificatives demandées.

Le formulaire est à disposition sur le site internet ou sur demande auprès des équipes.

Le dossier sera soit consulté sur place, soit photocopié et envoyé.

Un médecin pourra être mis à votre disposition pour vous aider à interpréter les données médicales



VOUS AVEZ UNE RECLAMATION ?

Si vous estimez avoir été victime, de la part de la clinique ou d'un professionnel, d'un dommage ou d'un comportement portant atteinte à vos droits, vous pouvez adresser un courrier de réclamation à l'attention du **Directeur de l'établissement** :

- Soit par voie postale à l'adresse suivante :
Centre de cardiologie du Pôle des cliniques
5 Allée des pays Bas 80 090 Amiens
- Soit par e-mail à l'adresse suivante : **reclamation@sas-cardio-urgences.fr**

LES VOIES DE RECOURS

Vous disposez de différentes voies de recours :

- Médiation,
- Recours juridictionnels devant le Tribunal judiciaire d'Amiens
- Demande d'indemnisation amiable devant la CCI



Le service qualité se tient à votre disposition pour vous fournir de plus amples informations.

Contact : reclamation@sas-cardio-urgences.fr

LA COMMISSION DES USAGERS ET SES REPRESENTANTS

Vous pouvez exprimer vos observations sur les soins et l'accueil que vous avez reçus auprès des représentants des usagers et/ou auprès de la **Commission des Usagers** (CDU) qui veille au respect de vos droits et facilite vos démarches.

Cette instance, mise en place au sein de l'établissement, est à votre disposition pour examiner **vos réclamations** et vous indiquer les **voies de recours** dont vous disposez.

Elle se compose de deux médiateurs (médecin et non médecin), du Directeur de l'établissement, de la personne en charge des relations avec les usagers et de représentants des usagers.



Annuellement, elle établit des préconisations auprès de la Direction.

La liste nominative des membres de cette commission est affichée à l'entrée de chaque service.

Les **représentants des usagers** nommés par l'administration de la santé, sont des membres d'association en lien avec le domaine de la santé.

Ils ont pour rôle de :

- Mobiliser les interlocuteurs en utilisant la possibilité d'agir au nom des usagers qu'ils représentent.
- Être vigilant sur la qualité de la communication entre les différents acteurs (usagers, professionnels de santé, l'établissement).
- Contribuer à l'amélioration du séjour des patients et de leurs proches en faisant connaître leurs besoins, problèmes, et les dysfonctionnements, notamment lors des Commission des Usagers
- Faire des recommandations pour l'amélioration du fonctionnement du service, de l'établissement ou plus généralement du système de santé.

Vous pouvez solliciter un entretien auprès de nos représentants des usagers en contactant le service qualité qui organisera cette entrevue ou par mail auprès de cette adresse :

reclamation@sas-cardio-urgences.fr

CONSENTEMENT ET INFORMATION

Afin que vous puissiez prendre les décisions concernant votre santé, l'ensemble de l'équipe médicale et paramédicale vous tiendra informé de votre état de santé (investigations, traitements, risques, ...) et ce tout au long de votre hospitalisation. (Cf. Article L1111-4 du Code de la santé publique)

Tout acte médical et tout traitement nécessitent un consentement libre et éclairé de votre part.

Si vous mettez votre vie en danger en refusant les soins, le médecin doit mettre tout en œuvre pour vous convaincre d'accepter des soins indispensables.

En l'absence de réponse, aucun consentement ni refus ne peut être présumé. Par conséquent, il est de la responsabilité du patient de donner explicitement son consentement ou son refus.

Le centre de cardiologie a développé un PAAP - Programme d'Aide et d'Accompagnement du Patient. Celui-ci pourra vous être proposé. N'hésitez pas à vous rapprocher des équipes médicales et paramédicales pour obtenir plus d'informations sur votre prise en charge

CONFIDENTIALITE

Lors de votre hospitalisation, vous pouvez demander à ce que votre présence reste confidentielle. Signalez-le lors de votre admission.

Nos équipes veilleront à ce que votre souhait soit respecté.

Nous ne vous orienterons ni appel, ni visite durant votre séjour.

VIE PRIVEE

Votre vie privée et vos données personnelles sont protégées. Nous portons une attention toute particulière à la protection des données personnelles de nos patients et de leur vie privée. Nous nous engageons à respecter la loi « Informatique et libertés » (n° 78-17 du 6 janvier 1978).

Pour plus d'information, veuillez contacter notre personnel ou vous référer à notre politique de protection des données.

LAICITE

L'aumônerie des cliniques est une équipe composée de laïcs, de religieuses et d'un prêtre accompagnateur. Dans le respect des convictions de chacun, l'Aumônerie des cliniques peut vous accompagner dans la prière, vous porter la communion, vous proposer le sacrement des malades.

L'Aumônerie des Cliniques peut vous mettre en contact avec les représentants des autres religions.

Une liste des représentants du culte est à votre disposition. Demandez là au personnel.

LIMITATION OU ARRÊT DES TRAITEMENTS

La décision de limitation ou d'arrêt de traitement s'inscrit dans le cadre d'un projet de soins partagé entre le patient ou ses proches dans le respect des procédures prévues dans le texte de loi et du droit d'accompagner le patient dans ses derniers instants grâce aux soins palliatifs appropriés à son état.

Ce projet est établi dans le respect du principe de proportionnalité des traitements par rapport à la situation du patient, à ses attentes et aux savoirs médicaux.

L'historique des soins
des 24 derniers mois,
automatiquement alimenté par



Les vaccinations



Les résultats d'examen (comptes
rendus de radio, d'analyse biologique, ...)

Les pathologies,
antécédents, allergies

Vos informations : médecin,
personne de confiance,
directives anticipées, ...

mon
ESPACE
SANTÉ
contient



Les traitements
médicamenteux

Une messagerie sécurisée de santé
pour des échanges sécurisés avec les
professionnels de santé



Vos rendez vous
et rappels de santé



Les comptes rendus d'hospitalisation
et de consultations
déposés par les équipes de soins



Ne cherchez plus vos informations de santé, Rangez les dans l'espace !





CENTRE DE
CARDIOLOGIE

PÔLE DES CLINIQUES

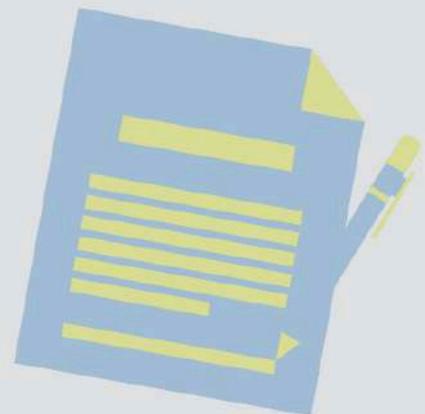
VOTRE AVIS COMPTE !

Partagez-nous votre expérience
suite à votre séjour !

Scannez le **QR Code**

ou

Remplissez
le **formulaire papier**
disponible dans le service



Qualité et sécurité des soins

La qualité et la sécurité des soins sont au coeur des préoccupations de l'établissement et de ses professionnels.

L'objectif de la démarche est d'optimiser nos organisations afin de maximiser la sécurité et la satisfaction des patients, de leur entourage, ainsi que celle du personnel de l'établissement.



LA CERTIFICATION

Le rapport est disponible sur le site de la HAS : WWW.has-sante.fr dans la rubrique "certification des établissements".

INDICATEURS QUALITE

Parallèlement à notre démarche de certification, notre établissement est évalué annuellement à l'aide d'indicateurs.

Ils nous permettent de disposer de tableaux de bord de pilotage de la qualité et de la sécurité des soins, et de modifier nos pratiques au regard de nos résultats.

Les résultats sont affichés dans l'établissement ou disponibles sur le site de la [HAS Qualiscope](http://HAS.Qualiscope).

La publication de ces indicateurs vous permet d'identifier en toute transparence les efforts menés par notre établissement pour garantir une prise en charge de qualité et en toute sécurité.

RECUEIL TEMOIGNAGE ET EXPERIENCE

Les équipes qui vous soignent évaluent régulièrement leurs pratiques et l'organisation mise en place pour améliorer la prise en charge des patients.

Pour améliorer continuellement la prise en charge des patients et recueillir votre expérience, vous pourriez être amené à répondre à quelques questions portant sur votre séjour et vos soins, dans le cadre de la démarche du Patient traceur, des démarches d'audits, d'expérience patient, ...

EVENEMENT INDESIRABLE ASSOCIE AUX SOINS

Vous avez la possibilité de déclarer des Evènements Indésirables Associés aux Soins (EIAS) sur le portail national de signalement.

Flashez le QR Code ci contre :



Notes

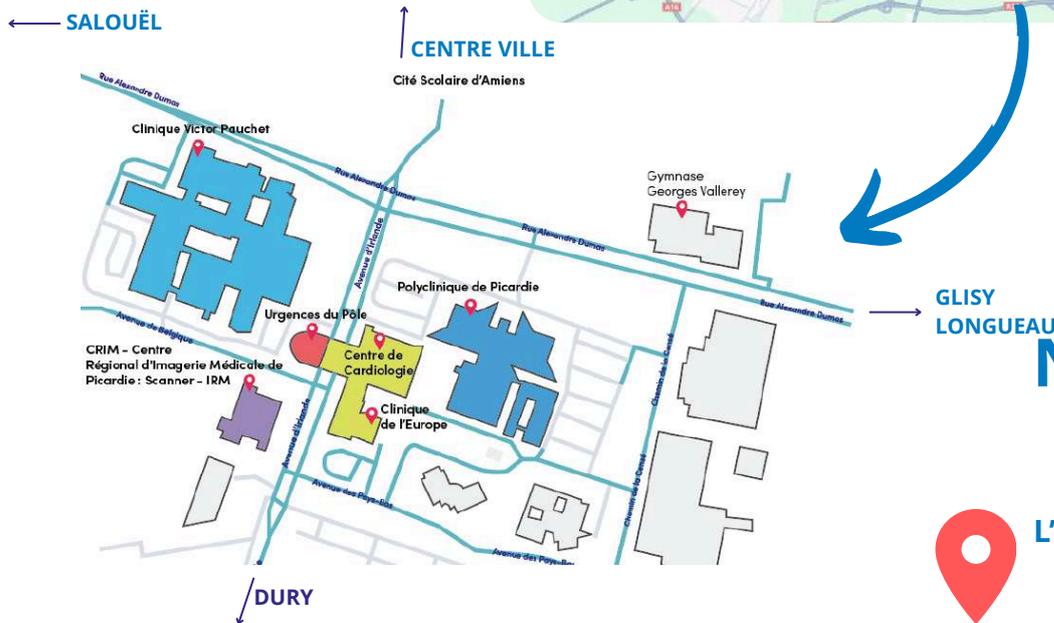
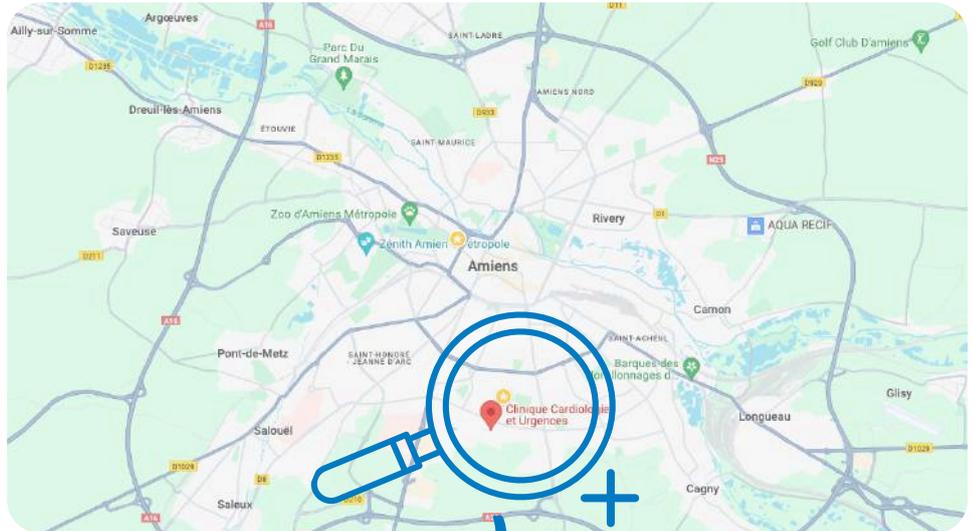
A series of horizontal dotted lines for writing notes.

Notes

A series of horizontal dotted lines for writing notes.

Nous trouver

COORDONÉES GPS :
Longitude : 02°17'45"E
Latitude : 49°52'19"N



Nous Contacter



L'entrée du centre de cardiologie se trouve dans le bâtiment "Clinique de l'Europe"

Nous contacter

Rejoignez-nous



**CENTRE DE
CARDIOLOGIE**

PÔLE DES CLINIQUES D'AMIENS

5 Allée des Pays-Bas - 80090 Amiens
Tél. standard : 03 60 125 200
Mail : bienvenue@sas-cardio-urgences.fr